



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO E
CUMPRIMENTO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175/2012

RELATÓRIO DE GESTÃO
DA TRANSPARÊNCIA
2020



CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
Governo do Estado do Ceará



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

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO A INFORMAÇÃO

REPRESENTANTE DO TITULAR DO ÓRGÃO

Cleyton Bastos Bezerra - Coronel QOBM

ASSESSOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Humberto Rodrigues Dias - Coronel QOBM

OUVIDOR SETORIAL

Haroldo Jorge Aragão Gondim - Tenente Coronel QOBM

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Germano José da Silva Carvalho - 2º Tenente QOABM

Domingos Alves Evangelista Neto – Subtenente QPBM

DIAGRAMAÇÃO

Domingos Alves Evangelista Neto – Subtenente QPBM

1 - INTRODUÇÃO

Este documento visa apresentar os dados e análises estatísticas dos registros na execução dos processos de Transparência Passiva e Ativa pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE) no ano de 2020, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação. A Lei nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas. Seus dispositivos são aplicáveis aos três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Cumprir ainda o decreto estadual 31.199/2013 que versa sobre a organização e o funcionamento dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação ao Cidadão do Poder Executivo do Estado do Ceará no artigo 2, inciso II e Lei Estadual de Acesso à Informação – nº 15.175/2012

Ao regulamentar esse direito, a Lei torna essencial o princípio de que o acesso é a regra e o sigilo é a exceção além de estabelecer procedimentos para que a Administração responda a pedidos de informação do cidadão. A resposta a uma solicitação de acesso à informação pública requer metodologia, ou seja, é necessário processar o pedido e garantir ao requerente a entrega da resposta. Para isso, a Lei de Acesso a Informações estipula: Procedimentos, padrões e prazos para o processamento dos pedidos de informação; A criação do Serviço de Informações ao Cidadão em todos os órgãos e entidades do poder público; Que órgãos e entidades públicas devem divulgar informações de interesse coletivo, sobretudo por meio da Internet, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista no texto legal; Mecanismos de recurso em caso de negativa de acesso à informação.

Os SIC's têm como objetivos: Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; Conceder o acesso imediato à informação disponível; Informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; Protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

O Governo do Estado oferece uma página de serviços, local que o cidadão pode acessar e realizar seu pedido de informação, o portal Ceará Transparente (www.ceartransparente.ce.gov.br). No site do CBMCE dispomos do link "Acesso à Informação". O cidadão pode e/ainda entrar em contato com a Central de Atendimento telefônico da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, pelo telefone 155 ou, de forma presencial, no SIC do CBMCE, no Quartel do Comando Geral da corporação, local identificado e de fácil acesso para atender o cidadão que deseja solicitar o acesso à informação pública.

A CF/88 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de "participação" na Administração Pública. Assim, uma das formas de participação é a possibilidade de fazer reclamações a respeito da qualidade dos serviços públicos. Para regulamentar esse dispositivo constitucional, mais recentemente, foi sancionada a Lei nº 13.460/2017. Ela estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, é aplicada à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Nossa missão, enquanto membros do Comitê Setorial do SIC do CBMCE, é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas, além de permitir que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para a Instituição. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail, protocolar recursos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas.

2 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATORIO DE GESTÃO DA TRANSPARENCIA 2019

Com intuito de melhorar o trabalho e cumprir as recomendações e orientações do Relatório de Gestão da Transparência 2019, dispomos na sequência no que concerne ao CBMCE, quais foram atendidas de forma integral ou parcial, pelo Comitê Setorial de nossa instituição, como forma de aperfeiçoar os procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na LAI. Iremos pontuar as recomendações atinentes ao CBMCE com suas devidas providências:

2.1 RECOMENDAÇÕES

Não foram pontuadas recomendações ao CBMCE no Relatório de Gestão da Transparência 2019

2.1 ORIENTAÇÕES

- **ORIENTAÇÃO 2:** Formalizar/Atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma que atenda a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº. 31.199/2013.

Providências: O CBMCE estruturou e formalizou seu Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, através da Portaria Nº 32/2019 - CMDO/CBMCE – publicada no Diário Oficial do estado Nº 022 de 30/01/2019, caderno 2 página 119. Ficando assim designado:

Tabela 1: Composição do Comitê Setorial de Acesso à Informação do CBMCE

FUNÇÃO	POSTO	NOME
Representante do Titular do Órgão	Coronel QOBM	Cleyton Bastos Bezerra
Assessor de Desenvolvimento Institucional	Coronel QOBM	Humberto Rodrigues Dias
Ouvidor Setorial	Tenente Coronel QOBM	Haroldo Jorge Aragão Gondim
Serviço de Informação ao Cidadão	2º Tenente QOABM	Germano José da Silva Carvalho

Fonte: Diário Oficial do Estado nº 022 de 30/01/2019, caderno 2 página 119.

A Portaria do Comando Geral Nº 311/2020 publicada no Boletim Interno Nº 003 de 06 de janeiro de 2021, designou ainda o Subtenente QPBM Domingos Alves Evangelista Neto para exercer a função de responsável pelo sistema SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).

- **ORIENTAÇÃO 5:** Apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2019, em respeito ao que dispõe o inciso II do art. 2º do Decreto n.º 31.199 de 30 de abril de 2013.

Providências: O CBMCE já estruturou seu Comitê Setorial de Acesso à Informação e cumpre os preceitos do inciso II do art. 2º do Decreto n.º 31.199 de 30 de abril de 2013 e apresenta ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), seus relatórios periódicos anuais. Os relatórios já estão disponibilizados no site da instituição, na aba “Acesso à Informação” (<https://www.bombeiros.ce.gov.br/acesso-a-informacao/>), e disponíveis para a consulta dos cidadãos interessados no tema.

- **ORIENTAÇÃO 6:** Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, considerando que a resolubilidade no ano ficou abaixo da média estadual;

Providências: Infelizmente a pandemia trouxe afastamento das atividades profissionais de membros das equipes e de interlocutores internos, redução dos expedientes administrativos, o que de certa forma explicaria também, o nosso índice de resolubilidade reduzido de 85,85% em 2019 para 70% em 2020. Fato que deixou a todos, equipe e gestores, preocupados e já trabalhando para reverter esse quadro para o ano de 2021.

Dentre as medidas que estão sendo adotadas podemos citar: 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 2 pessoas, isso para as decisões e respostas mais complexas; Melhores condições de trabalho e de recursos tecnológicos para a realização das tarefas; Aumento da equipe de apoio administrativo; Designação de outro militar capacitado/competente para compor a Equipe; Acesso facilitado ao Comando da Instituição para o diálogo sobre as necessidades da setorial.

- **ORIENTAÇÃO 7:** Apresentar o plano de ação para sanar fragilidade – PASF referente às recomendações do ano de 2017.

Providências: O CBMCE se reestruturou o seu CSAI em 2020 e através de ações gerenciais, conseguiu sanar algumas fragilidades referentes a, não só ao relatório gerencial de 2017, mas também ao de 2018. As quais passamos a destacar:

- ✓ **Fragilidade 2017/2018:** Meta: Esclarecer os gestores sobre as legislações estaduais e federais e sensibilizá-los na questão da necessidade de fornecer as respostas ao cidadão no tempo ágil e dentro da regulamentação específica. Ação: Nas reuniões dos gestores de setores e comandantes de unidade, o Diretor de Planejamento e Gestão Interna sempre trata do assunto e auxilia os responsáveis pelo CSAI na cobrança das respostas, quando há demora no fornecimento.
- ✓ **Fragilidade 2017/2018:** Meta: Divulgar no site institucional, no banner da LAI, a relação das informações classificadas como sigilosas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação. Ação: Atualmente o CBMCE possui duas informações classificadas como sigilosas pelo CSAI (Controle de Armamento/8ª REUNIÃO 07/05/2014 e Informações de Assessoria de inteligência/6ª REUNIÃO 27/12/13. O Comitê estabeleceu que suas análises serão realizadas, em ordem cronológica, a partir de quatro das principais leis que compõem o subsistema de proteção de dados brasileiro, quais sejam: a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 13.444/2017 (Lei de Identificação Civil) e as Leis nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais). Em 2021, será organizado reunião setorial para reavaliar a necessidade de decretar sigilo em alguma informação específica e nesse caso, os cidadãos usuários serão informados através da atualização do site institucional.

- ✓ **Fragilidade 2017/2018:** Meta: Atualizar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, em especial o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, de forma que atenda a todas as solicitações de informação recebidas no prazo legal. Ação: O CBMCE estruturou e formalizou seu Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, através da Portaria Nº 32/2019 - CMDO/CBMCE – publicada no Diário Oficial do estado Nº 022 de 30/01/2019, e aumentou a equipe de recebimento e tratamento das solicitações.

- ✓ **Fragilidade 2017/2018:** Meta: Apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de 17 Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2017, em respeito ao que dispõe o inciso II do art. 2º do Decreto n.º 31.199 de 30 de abril de 2013. Ação: O CBMCE cumpre a legislação e apresentou o relatório de 2019 e o de 2020 dentro dos prazos regulamentares.

- ✓ **Fragilidade 2018:** Meta: Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, considerando que a resolubilidade no ano ficou abaixo da média estadual. Ação: O plano de ação foi prejudicado em 2020 pelos eventos ocorridos a nível mundial, trazendo redução drástica no tempo médio de resposta, entretanto foi designado mais um militar para compor a equipe de apoio ao CSAI, estabelecido que serão realizados esforços conjuntos dos gestores do CBMCE em fornecer adequadas condições de trabalho e aperfeiçoar o tempo resposta. Serão designados interlocutores setoriais do SIC através de boletim interno para receber e responder diretamente ao CSAI.

- ✓ **Fragilidade 2018:** Meta: Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2018 ficou abaixo da média estadual. Ação: As respostas foram aprimoradas e saímos de um índice de satisfação em 2018 de 50% para 88% em 2019 e em 2020 alcançamos 92,85%, o que demonstra que as ações gerenciais resultaram em melhora dos índices, apesar de termos falhado em responder no tempo hábil,

- **ORIENTAÇÃO 8:** Divulgar, em cumprimento ao Decreto Estadual 31.199/2013, à Lei 15.175/2012 e à Lei Federal 13.460, no respectivo site institucional (incluindo os sites sob sua responsabilidade), as informações mínimas de interesse coletivo.

Providências: O CBMCE já disponibiliza no site da instituição, na aba “Acesso à Informação” (<https://www.bombeiros.ce.gov.br/aceso-a-informacao/>), a íntegra das Leis Estadual e Federal de Acesso à Informação e pode ainda acessar o portal Ceará Transparente e realizar seu pedido de informação ou verificar o status de seu pedido. Estamos juntando esforços junto a Assessoria de Tecnologia e Informação do CBMCE para a atualização e aprimoramento de informações e decretos complementares para esclarecimento do cidadão sobre seus direitos.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

3 – ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO PERÍODO

O presente relatório apresenta informações sobre o atendimento ao cidadão realizado pelo Serviço de Acesso à Informação ao Cidadão/SAIC do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará no período de 01/01/2020 a 31/12/2020 com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

Deste modo, serão apresentados os relatórios do sistema de informação ao cidadão, os quais serão estruturados da seguinte forma: Quantitativo de Solicitações de Informação, Solicitações de Informação por Município, Classificação das Solicitações de Informação, Classificação das respostas das solicitações, Manifestações por assuntos mais recorrentes, Solicitações por Meio de Entrada, Manifestações Analisadas sobre o Meio de Preferência de Resposta, Análise sobre a Resolubilidade das Demandas, Análise sobre o Tempo Médio de Resposta, Análise sobre a Pesquisa de Satisfação

3.1 – Quantitativo de Solicitações de Informação

Ao longo do ano de 2020, o Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará registrou 90 pedidos de informação. Sendo que todos foram atendidos, representando 100%, percentual significativo no tocante à eficácia do atendimento ao cidadão. A tabela a seguir apresenta o quadro geral das solicitações de informação registradas no CSAI/CBMCE em 2020:

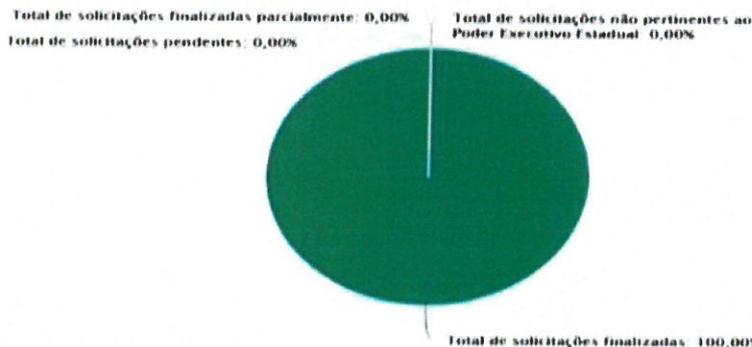
Tabela 2: Quantidade de solicitações de informação registradas no CSAI/CBMCE, em 2020.

Solicitação de Informação	Quantidade
Deferida	90
Indeferida	0
Total	90

Fonte: Planilhas Estatísticas CSAI/CBMCE, 2020

Pelos dados extraídos temos 100% dos pedidos de informação atendidos, sendo que 63 dentro do prazo legal, 1 respondida com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias, 11 solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias, e 16 solicitações respondidas com mais de 30 dias.

Gráfico 1: Situação das solicitações registradas no CSAI/CBMCE EM 2020

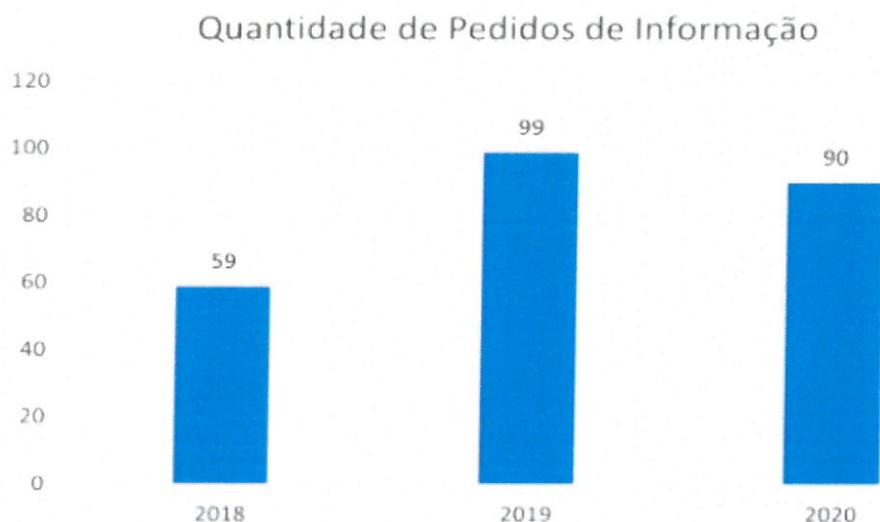


Fonte: Painel estatístico - Acesso à Informação (Janeiro - Dezembro de 2020) – Estatísticas Gerais

Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Almeida', 'Doutor', and 'P.M.'.

No gráfico a seguir, apresentaremos a evolução dos pedidos de informação ao CSAI/CBMCE de 2018 a 2020:

Gráfico 2: Evolução dos pedidos de informação ao CSAI/CBMCE de 2018 a 2020:



Fonte: Planilhas Estatísticas CSAI/CBMCE, 2018, 2019 e 2020

Podemos observar uma redução de 9,09% no ano de 2020 em relação a 2019, esse dado parece indicar que os pedidos de informação ao CSAI/CBMCE foram impactados pela pandemia de Coronavírus no ano de referência, já que havia uma tendência de alta, verificada entre 2018 e 2019, de 67,79%.

3.2 – Solicitações de Informação por Município

Quanto ao local de residência dos cidadãos que solicitam informações ao SIC/SCBMCE, a maioria dos registros não discriminou o endereço (97,78%), registros semelhantes aos anos de 2017 (100,00%) 2018 (93,22%) e 2019 (96,97%), esse volume de pedidos de informação sem a definição do município de residência do solicitante pode estar relacionado a não obrigatoriedade, no ato do registro, da identificação do município de origem.

Tabela 3: Solicitações de Informação por Município

Município	Total	%
Fortaleza	1	1,11%
Maranguape	1	1,11%
Indefinido	88	97,78
TOTAL	90	

Fonte: Planilhas Estatísticas CSAI/CBMCE, 2020

3.3 – Classificação das Solicitações de Informação

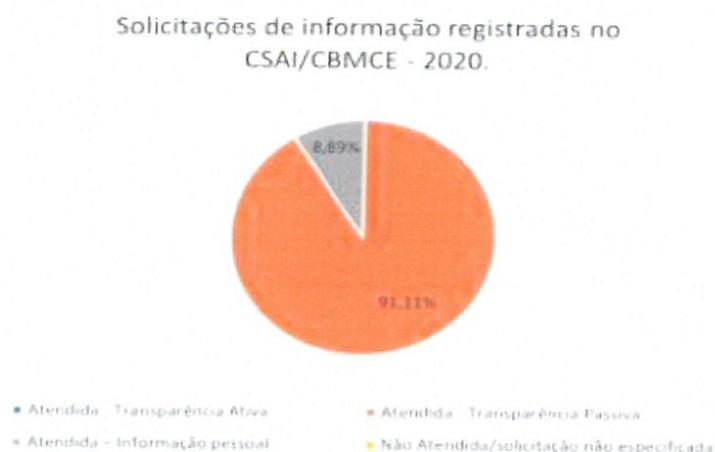
Tabela 4 – Quantidade de solicitações de informação registradas no CSAI/CBMCE, por classificação, em 2020.

Tipos	Quantidade
Atendida - Transparência Ativa	0
Atendida - Transparência Passiva	82
Atendida – Informação pessoal	8
Não Atendida/solicitação não especificada	0
TOTAL	90

Fonte: Planilhas Estatísticas CSAI/CBMCE, 2020

Analisando os dados da Tabela 4, verifica-se que, do total de 90 pedidos de informação, 82 solicitações de informação foram classificadas de transparência passiva, isto é, não disponíveis no sítio da instituição ou no portal da transparência e 8 pedidos classificados como informação pessoal.

Gráfico 3: Percentual de solicitações de informação registradas no CSAI/CBMCE, 2020.



Fonte: Planilhas Estatísticas CSAI/CBMCE, 2020

3.4 – Classificação das respostas das solicitações

Sobre a classificação das respostas das solicitações do período do de 2020, foram recebidos os seguintes registros:

Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Domingos' and 'P.M.'.

Tabela 5: Relatório de classificação da resposta/demanda do CSAI/CBMCE

Classificação	Quantidade	Percentual
Sem classificação	0	0,00%
Sistema Legado	0	0,00%
Atendido (informação pessoal)	8	8,89%
Atendido (transparência passiva)	82	91,11%
Total	90	100%

Fonte: Planilhas Estatísticas CSAI/CBMCE, 2020

As solicitações de transparência passiva representam 91,11% de nossos registros, esse dado exigirá que nossas equipes identifiquem se tais dados são totalmente fidedignos ou originários de equívocos na classificação das solicitações. A correta classificação auxilia nas tomadas de decisões da gerência e direção da instituição, por isso devem ser o mais precisas possíveis.

3.5 – Manifestações por assuntos mais recorrentes

Apresentamos na tabela a seguir, os assuntos mais recorrentes em nossos registros:

Tabela 6 : Assuntos mais Recorrentes

Assunto	Total	
Certificado de Conformidade	27	30,00%
Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	15	16,67%
Informação Sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, Etc.)	8	8,89%
Concurso Público/Seleção	7	7,78%
Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	6	6,67%
Informação Sobre Servidor	6	6,67%
Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico	4	4,44%
Vistoria Técnica em Edificação	4	4,44%
Atualização de dados cadastrais	2	2,22%
Estrutura e Funcionamento de Unidades Operacionais	2	2,22%
Salário de Servidores	2	2,22%
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	2	2,22%
Efetivo de Pessoal de Órgãos e Entidades	2	2,22%
Elogio ao Servidor Público/Colaborador	1	1,11%
Insatisfação com os Serviços Prestados pelo Órgão	1	1,11%

Fonte: Planilhas Estatísticas CSAI/CBMCE, 2020

Os assuntos mais recorrentes em 2020 foram relacionados emissão do Certificado de Conformidade, assunto já bem disposto no site da Instituição e pela página da Coordenadoria de Engenharia e Prevenção contra Incêndios (CEPI) através da transparência ativa, entretanto, os pedidos classificados nesse assunto muitas vezes estão relacionados a solicitação de vistoria fiscalizatória, demanda da ouvidoria, que o cidadão usuário confunde os canais de diálogo ou a esclarecimentos sobre se determinada edificação está ou não regularizada junto ao CBMCE.

As demais solicitações referem-se a Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos, ou seja, sobre os mais diferentes subtemas, Informação Sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, Etc. e ainda sobre Concurso Público/Seleção, especificamente sobre o processo seletivo para acesso ao Colégio Militar do Corpo de Bombeiros.

Sobre os assuntos mais demandados em 2020, destacam-se, também informação sobre endereços e telefones dos órgãos públicos. Vale destacar o grande empenho dos gestores em providenciar no site institucional e nas páginas setoriais o fortalecimento da transparência ativa, disponibilizando informações sobre os procedimentos para dar entrada no certificado de Conformidade, endereço e telefones das unidades administrativas e operacionais.

3.6 – Solicitações por Meio de Entrada

O cidadão pode solicitar informação através do telefone 155, do formulário eletrônico/SIC – “Acesso à Informação” (internet), de forma presencial no Serviço de Informação Cidadão/SIC no Quartel do Comando geral do Corpo de Bombeiros do Corpo do Estado do Ceará (CBMCE).

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

Tabela 7: Manifestações dos anos de 2019 e 2020, analisadas pelo meio de entrada.

Meios	2019	2020	Variação
Telefone 155	15	19	+26,66%
Internet	84	69	-17,85%
Presencial	0	0	0%
Telefone Fixo	0	0	0%
E-mail	0	0	0%
Caixa de Sugestões	0	0	0%
Facebook	0	0	0%
Reclame Aqui	0	0	0%
Instagram	0	0	0%
Twitter	0	0	0%
Carta	0	0	0%
Ceará app	***	2	Não calculada (iniciado em 2020)

Fonte: Planilhas Estatísticas CSAI/CBMCE, 2020

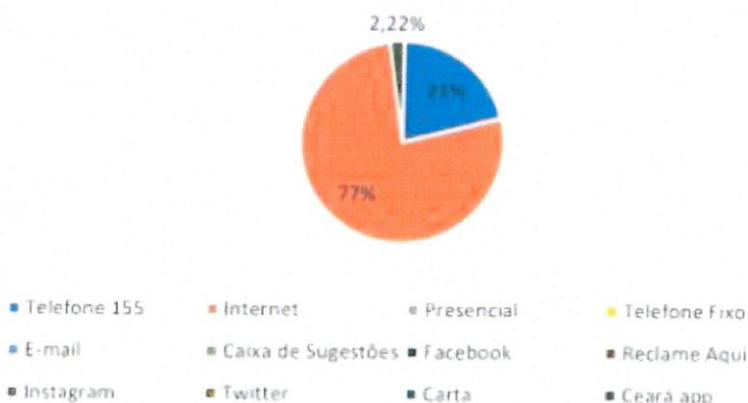
O canal de entrada com maior número absoluto foi a Internet com 69 solicitações (76,66%), superando pelo segundo ano consecutivo, o Telefone 155, que em 2020 registrou a entrada de 19 pedidos de informação (21,11%). Destacamos ainda o surgimento de outro canal, com potencial de

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 2 pedidos (2,22%) SIC destinados ao CBMCE.

A variação para maior ou menor não pode ser mais bem avaliada em decorrência do período atípico vivenciado em 2020, mas pode indicar uma tendência a ser analisada nos anos a seguir.

Gráfico 4: Percentual dos pedidos de informação pelo meio de entrada no CSAI/CBMCE

Pedidos de Informação ao CSAI/CBMCE em 2020:
Analisados pelo Meio de Entrada.



Fonte: Planilhas Estatísticas CSAI/CBMCE, 2020

3.7 – Manifestações Analisadas sobre o Meio de Preferência de Resposta

Tabela 8: Pedidos de Informação em 2020, analisados pela preferência de resposta

Meio de Entrada	Quantidade	%
Sistema	3	3,33%
Telefone	15	16,67%
Carta	0	0,00%
E-mail	65	72,22%
Twitter	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Presencial	0	0,00%
WhatsApp	7	7,78%
TOTAL	90	

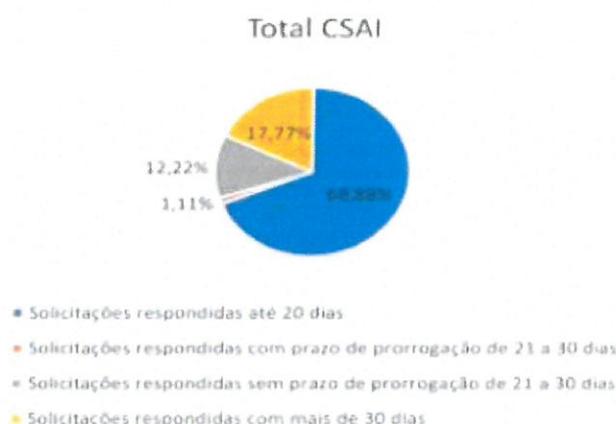
Fonte: Planilhas Estatísticas CSAI/CBMCE, 2020

Das 90 solicitações atendidas pelo CSAI/CBMCE EM 2020, 65 cidadãos (72,22%) preferiram o e-mail como forma de receber a resposta a seu pedido, e 15 (16,67%) informaram o telefone como opção e 7 (7,78%) solicitaram resposta através do aplicativo de mensagens WhatsApp. Resultados muito semelhantes aos períodos anteriores, até mesmo em decorrência das respostas muitas vezes exigirem a produção de documentos ou relatórios.

3.8 Análise sobre a Resolubilidade das Demandas

Pelos dados extraídos do painel estatístico da ouvidoria digital, temos 100% dos pedidos de informação atendidos, sendo que 63 dentro do prazo legal, 1 respondida com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias, 11 solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias, e 16 solicitações respondidas com mais de 30 dias. No gráfico a seguir apresentaremos o percentual referente aos prazos do tempo de respostas fornecidas pelo CSAI/CBMCE:

Gráfico 5: Percentual dos prazos do tempo de respostas fornecidas pelo CSAI/CBMCE



Fonte: Planilhas Estatísticas CSAI/CBMCE, 2020

Temos que considerar o ano atípico vivenciado por todos em 2020 com a pandemia iniciada em março, os períodos de maior isolamento, medidas extraordinárias de colaboradores dos expedientes e a adaptação a modelos diferenciados de trabalho ocasionaram prejuízo nos cumprimentos dos prazos regulamentares, apesar de todos os esforços do CSAI/CBMCE em cumprir os ditames das legislações.

A Lei de Acesso à Informação (LAI) estabelece o prazo máximo de resposta de 20 dias a partir da data do registro, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa registrada e informada ao solicitante.

Tabela 9: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	2019	2020
Solicitações respondidas até 20 dias	84	62
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	1	1
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	6	11
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	8	16
Total	99	90

Fonte: Planilhas Estatísticas CSAI/CBMCE, 2020

Tabela 10: Índice de Resolubilidade

Situação	Quant.	Índice de Resolubilidade 2020
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	11	70%
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	16	

Fonte: Planilhas Estatísticas CSAI/CBMCE, 2020

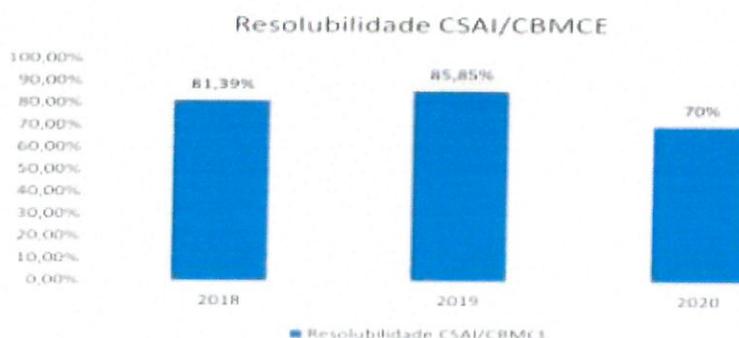
Não obtivemos os números esperados em 2020 com relação ao índice de manifestações respondidas dentro do prazo. Esse índice em 2019 foi de 80,93% das manifestações e em 2020 caiu para 73,38%. Essa queda está diretamente relacionada aos eventos ocorridos em 2020 a nível mundial, que impactou toda sociedade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

Tabela 11: Comparativo anual de Resolubilidade

Ano	2018	2019	2020
Resolubilidade	81,39%	85,85%	70%

Fonte: Planilhas Estatísticas CSAI/CBMCE, 2020

Gráfico 6: Comparativo da Evolução Anual da Resolubilidade da Ouvidoria Setorial CBMCE



Fonte: Planilhas Estatísticas CSAI/CBMCE, 2020

A pandemia trouxe afastamento das atividades profissionais de membros das equipes e de interlocutores internos, redução 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 motivos de reuniões com a equipe visando retornar os índices de crescimento.

3.9 – Análise sobre o Tempo Médio de Resposta

Tabela 12: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2020

23

Fonte: Planilhas Estatísticas CSAI/CBMCE, 2020

No ano de 2020, o tempo médio de resposta do Serviço de Informação ao Cidadão/SIC do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará foi de 23 dias, um pouco acima do regulamentado, entretanto devemos levar em consideração que 2020 foi um ano de severos prejuízos à sociedade e o meio administrativo do CBMCE também sofreu consequências decorrentes da COVID19.

Gráfico 7: Comparativo da Evolução Anual do Tempo Médio de Resposta do CSAI/CBMCE



Fonte: Planilhas Estatísticas CSAI/CBMCE, 2020

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.

3.10 – Análise sobre a Pesquisa de Satisfação

Tabela 13: Resultados da Pesquisa de Satisfação – CSAI/CBMCE, 2020

Relatório de média por questão	Nota
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,71
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,5
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,79
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,57
Média	4,64
Índice de Satisfação:	92,85%

Fonte: Planilhas Estatísticas CSAI/CBMCE, 2020

Mesmo com todas as adversidades já reiteradas nesse relatório, outro ponto alcançado foi relacionado ao índice de satisfação de 92,85%. 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.

Tabela 14: percepção antes e após utilizar os serviços da CSAI/CBMCE

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,57
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,71

Fonte: Planilhas Estatísticas CSAI/CBMCE, 2020

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 15: Total de pesquisas respondidas e Representação da Amostra

Total de pesquisas respondidas	14
Representação da Amostra	15,55%

O 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 (15,55%).

4 – RECURSOS DE INDEFERIMENTOS DE SOLICITAÇÕES

Não houve em 2020 recursos de indeferimentos de solicitação de informação.

5 – DIFICULDADES NA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175/2012

A regulamentação da LAI no estado do Ceará, por meio Lei Nº15.175, de 2012, que definiu as regras específicas para a implementação da Lei Federal Nº12.527, de 2011, no âmbito da administração pública do Estado do Ceará, determina que o acesso à informação é um direito e, por consequência, a adaptação dos órgãos estaduais é uma meta a ser alcançada.

Temos ciência que a responsabilidade das administrações das estruturas estaduais é principalmente de que a gestão documental é condição necessária para assegurar o pleno acesso à informação.

Para prover a política de acesso, o CBMCE está buscando organizar toda a estrutura organizacional e capacitar sua equipe do SIC a compatibilizar o direito de acesso à informação com o direito à privacidade, esse é um desafio enorme para todos os profissionais que atuam nos serviços de informação ao cidadão.

Uma dificuldade recorrente refere-se à análise dos pedidos de acesso a bases de dados governamentais que registram indistintamente informações públicas e dados pessoais. Muitas vezes, a despeito do provável valor informacional dessas bases para a realização de pesquisas, e para a produção de conhecimento, a autorização de acesso a elas exigiria esforços desproporcionais para realizar a ocultação manual das informações pessoais, diante de algumas limitações das ferramentas tecnológicas atualmente utilizadas.

Estamos em contínuo aprendizado e como a própria legislação prevê o direito de o cidadão ingressar com recursos no âmbito administrativo nos casos de negativas de acesso à informação pelos órgãos públicos. Essa providência, sem dúvida, representa um grande avanço, pois permite à Administração Pública rever seus próprios atos e, eventualmente, corrigir excessos ou equívocos.

Colocar em prática um texto legal, dentro de estruturas administrativas complexas como é a legislação militar estadual e federal, exige a mobilização de atores, estratégias e recursos de toda ordem. Importante também é o enfrentamento de aspectos de uma cultura do sigilo, tão arraigada na sociedade, devendo ser modificada através esclarecimentos e intenso trabalho de capacitação de servidores públicos e de sensibilização de gestores e dirigentes.

6 – BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175/2012

A Lei Estadual Nº 15.175/2012 trouxe para a administração pública maior transparência e aos cidadãos maior possibilidade de participação, controle social e acesso às informações. Dessa forma, além do acesso à informação ser um direito essencial do cidadão, a LAI e o SIC são instrumentos de melhoria do relacionamento entre esses e a administração, aproximando a instituição do seu público-alvo e possibilitando otimizar os resultados da gestão.

Tendo em vista a existência de princípios reguladores da Administração Pública no ordenamento jurídico brasileiro, expressos no caput do artigo 37, da Constituição brasileira a saber: legalidade, moralidade, impessoalidade ou finalidade, publicidade e eficiência, consideramos que a Lei Estadual Nº15.175, de 2012, que definiu as regras específicas para a implementação da Lei Federal Nº12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação) atua no sentido de promover esses princípios.

Para tanto, é relevante que a sociedade tenha acesso às informações necessárias que lhe permita acompanhar o desempenho das funções inerentes ao Estado pois, para garantir a eficiência o núcleo que estabelece as metas para o governo deve contar com serviços públicos profissionais de qualidade, trabalhando em conjunto com os políticos eleitos na tomada de decisões. O conteúdo dessa Lei, no geral, procura garantir que a prerrogativa de acesso às informações seja cumprida de modo eficiente.

7 – AÇÕES EMPREENDIDAS PELO CBMCE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL E O NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS

Para passarmos para o campo das implementações, entendemos como dissemos na introdução desse relatório que as informações de transparência ativa alocadas no site institucional poderão contribuir de forma eficaz na condução do aperfeiçoamento do fornecimento de informação ao cidadão.

A Assessoria de Comunicação e Assessoria de Tecnologia da Informação do CBMCE têm atuando junto ao CSAI para analisar e dispor no site institucional, as informações mais recorrentes no SIC. Entendemos que a comunicação com o cidadão é fundamental na evolução da governança política.

A divulgação espontânea de informações governamentais à sociedade, especialmente no que diz respeito à aplicação dos recursos orçamentários, por iniciativa do próprio setor público, foi

facilitada com o portal Ceará Transparente e em nosso site. Agora facilmente o cidadão usuário consegue identificar meios de encontrar acesso as informações de transparência ativa, ou seja, são tornadas públicas informações, independente de requerimento, utilizando-se principalmente a Internet.

8 – CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

Trata-se de informações classificadas, reclassificadas ou ainda desclassificadas como ultrassecretas, secretas e reservadas. Atualmente o CBMCE possui as seguintes informações classificadas, são elas:

Tabela 15: Informações classificadas do CBMCE

TIPO DE DOCUMENTO/INFORMAÇÃO	CLASSIFICADA GRAU DE SIGILO E PRAZO DE SIGILO	DATA DA DELIBERAÇÃO	FUNDAMENTAÇÃO LEGAL
Informações de Assessoria de inteligência	Secreta, por 15 (quinze) anos	6ª REUNIÃO 27/12/2013	Art.3º, inciso II, alínea "b", Lei nº. 15.175/2012
Controle de Armamento	Ultrassecreta, por 25 (vinte e cinco) anos	8ª REUNIÃO 07/05/2014	Art.23, § 5º, incisos I e II, LEI Nº.15.175/2012.

Não houve classificação ou desclassificação de informações durante esse período.

9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A identificação de procedimentos capazes de melhorar o desempenho desta instituição frente aos pedidos de acesso à informação trata-se de uma busca constante, a fim de evitar ao máximo oferecimento de respostas em atraso, de se buscar a efetividade dos serviços de acesso à informação e a transparência pública.

Observa-se avanço da instituição no cumprimento da Lei de Acesso à Informação ao longo dos anos, melhorando os indicadores com relação ao atendimento dos cidadãos aos pedidos de acesso à informação. Nosso compromisso será melhorar o tempo médio de resposta, a qualidade das respostas, tentar reduzir ao máximo possíveis solicitações respondidas em atraso, e nenhuma omissão. O que já vem sendo percebido pelos cidadãos como se viu nas avaliações realizadas, principalmente o índice de satisfação.

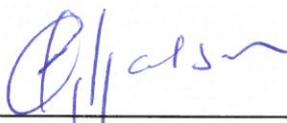
Ao longo do ano de 2020, o Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará registrou noventa pedidos de informações. Sendo que todos foram atendidos, representando 100%, percentual significativo no tocante à eficácia do atendimento ao cidadão.

O Corpo de Bombeiros deve continuar envidando esforços para a melhoria contínua do processo de relacionamento com a sociedade buscando isso por meio da capacitação dos servidores com os temas de Ouvidoria, Lei de Acesso à Informação e desse modo oferecer repostas em menor tempo e maior qualidade possível às suas manifestações recebidas, prover aumento das informações da transparência ativa, dentro outros mecanismos de fomento à transparência.

É o relatório.

Fortaleza, 25 de janeiro de 2020

MEMBROS DO COMITÊ SETORIAL DE ACESSO A INFORMAÇÃO



Cleyton Bastos Bezerra - Coronel QOBM
Representante do Titular do Órgão



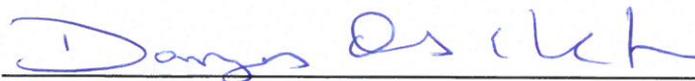
Humberto Rodrigues Dias - Coronel QOBM
Assessor de Desenvolvimento Institucional



Haroldo Jorge Aragão Gondim - Tenente Coronel QOBM
Ouvidor Setorial



Germano José da Silva Carvalho - 4º Tenente QOABM
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão



Domingos Alves Evangelista Neto – ST QPBM
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão