



CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
Governo do Estado do Ceará

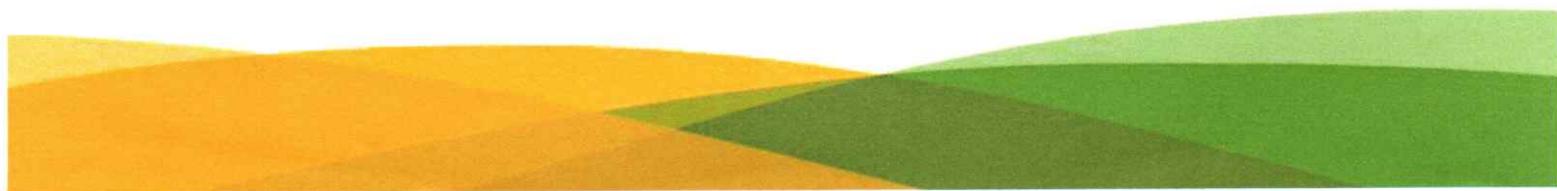


**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Secretaria da Segurança Pública
e Defesa Social*

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2021

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021





EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

COMANDANTE GERAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO CEARÁ

Ronaldo Roque de Araújo – Coronel Comandante Geral QOBM

COMANDANTE GERAL ADJUNTO DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO CEARÁ

Francisco **Zélio** Martins de Menezes Júnior – Coronel QOBM

DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Jose **Marcílio** Guimarães Cavalcante - Coronel QOBM

ASSESSOR DE CONTROLE INTERNO

José **Edir** Paixão de Sousa – Tenente Coronel QOBM

OUVIDORIA SETORIAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO CEARÁ

OUVIDOR SETORIAL

José **Edir** Paixão de Sousa – Tenente Coronel QOBM

OUVIDOR SETORIAL SUBSTITUTO

Haroldo Jorge Aragão Gondim – Tenente Coronel QOBM

EQUIPE DE OUVIDORIA SETORIAL

Ricardo **Torres** Barbosa – Capitão QOABM

Luzivan de Oliveira Siqueira – 1º Tenente QOABM

Domingos Alves Evangelista Neto – Subtenente QPBM

INTERLOCUTOR INTERNO DO COLÉGIO MILITAR DO CORPO DE BOMBEIROS

José **Mario** Carneiro - 1º Tenente QOBM

Wyrand Chaves de oliveira – 1º Tenente QOABM

INTERLOCUTOR INTERNO DO COMANDO DE ENGENHARIA E PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS

Ricardo **Torres** Barbosa – Capitão QOABM

Luzivan de Oliveira Siqueira – 1º Tenente QOABM

DIAGRAMAÇÃO

Domingos Alves Evangelista Neto – Subtenente QPBM

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	03
2	PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS.....	04
2.1	Orientações	04
2.1.1	<i>Orientações para todas os órgãos</i>	04
2.1.2	<i>Orientações para a Ouvidoria Setorial do CBMCE</i>	05
2.2	Recomendações	05
3	OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	06
3.1	Total de Manifestações do Período	06
3.2	Manifestações por Meio de Entrada.....	08
3.3	Manifestações por Tipo de Manifestação.....	09
3.3.1	<i>Manifestações por Tipo/Assunto</i>	10
3.3.2	<i>Manifestações por Assunto/Sub-Assunto</i>	11
3.3.3	<i>Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)</i>	13
3.4	Manifestações por Tipo de Serviços	14
3.5	Manifestações por Programa Orçamentário.....	15
3.6	Manifestações por Unidades Internas	15
3.7	Manifestações por Municípios	16
4	INDICADORES DA OUVIDORIA	18
4.1	Resolubilidade das Manifestações	18
4.1.1	<i>Ações para melhoria do índice de resolubilidade</i>	19
4.1.2	<i>Tempo Médio de Resposta</i>	20
4.2	Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	20
4.2.1	<i>Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)</i>	21
4.2.2	<i>Ações para melhoria do índice de satisfação</i>	21
4.2.3	<i>Amostra de Respondentes</i>	22
4.2.4	<i>Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria</i>	23
5	ANÁLISE DAS MOTIVAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES	24
5.1	Motivos das Manifestações	24
5.2	Análise dos Pontos Recorrentes	24
5.3	Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas..	25
6	BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	26
7	COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS.....	29
8	BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	30
8.1	<i>Boa Prática 1</i>	30
8.2	<i>Boa Prática 2</i>	30
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
10	SUGESTÕES DE MELHORIA	32
11	PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE	33
	ANEXO I: FLUXO PROCEDIMENTAL – CBMCE	34
	ANEXO II: FLUXO PROCEDIMENTAL PARA A REDE OUVIR – CBMCE	35
	ANEXO III: FLUXO PROCEDIMENTAL PARA DENÚNCIAS – CBMCE	36
	ANEXO IV: APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA 1	37
	ANEXO V: APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA 2	41

1 - INTRODUÇÃO

As ouvidorias são os canais em que o cidadão tem a oportunidade de contribuir com a melhoria dos serviços oferecidos pelos Órgãos públicos. É através das ouvidorias que os gestores podem conhecer as informações recebidas dos cidadãos usuários, sejam as reclamações, solicitações, sugestões ou elogios, sendo possível identificar as principais demandas dos cidadãos, auxiliado assim, a entender quais ações estão sendo efetivas e bem recebidas pela comunidade ou aquelas que necessitam de ajustes.

O Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE) criado no dia 8 de agosto de 1925, por meio da Lei nº 2.253, começou a funcionar de fato, sob o nome de Corpo de Bombeiros de Segurança Pública do Estado em 1º de janeiro de 1934. Com o transcorrer dos anos, a Corporação foi crescendo e ganhando autonomia. Por meio da Lei nº 11.673, de 20 de abril de 1990, tornou-se uma instituição autônoma, desvinculando-se da Polícia Militar.

O CBMCE tem como principais missões a Prevenção e Combate a Incêndios, Buscas, Salvamentos e Emergência pré-hospitalar atuando ainda na execução de atividades de Defesa Civil, 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

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, desse modo, tem a capacidade de analisar quais ações de prevenção, atualização ou fiscalização são necessárias para corrigir os problemas citados pela população. A Ouvidoria do CBMCE, faz parte da rede de ouvidorias estadual, composta pelas ouvidorias setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

A participação da sociedade nesse processo é de fundamental importância para o nosso crescimento institucional, e segue integralmente a política de transparência adotada no Estado do Ceará, que visa fomentar a participação da sociedade, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.

O cidadão pode entrar em contato e enviar sua demanda à ouvidoria do CBMCE através dos seguintes canais: Portal Ceará Transparente (<https://cearatransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria?locale=pt-BR>); Atendimento telefônico (155); WhatsApp (3223-7742); Instagram (@instagram.com/cgeceara); Twitter (@cgeceara); Facebook (@cgeceara); E-mail CGE (ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br); E-mail CBMCE (ouvidoriacbmce@gmail.com); Aplicativo Ceara App (<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.ce.cearaapp>), e ainda de forma presencial ou por correspondência (Rua Oto de Alencar, 215, Jacarecanga; Fortaleza-CE; CEP 60010-270).

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará, instituído pela Lei nº. 13.875/2007 e alterações, atualmente está regulamentado pelo Decreto nº. 33.485/2020, Portaria/CGE nº. 052/2020 (Estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria), Instrução Normativa nº. 01/2020 (estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial), Lei Nacional nº. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) e Portaria/CGE nº. 97/2020 (Disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias setoriais do poder executivo estadual). Todos esses normativos foram instituídos com a finalidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade e à ampliação do espaço de participação social.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

As informações extraídas dos relatórios gerenciais serão analisadas de forma quantitativa e qualitativa, dessa forma possibilitarão ao cidadão, usuário dos serviços do CBMCE, conhecer as demandas recebidas pelo Órgão e aos gestores, pois o relatório de Ouvidoria tem grande utilidade para entender as manifestações dos cidadãos, verificar como os processos estão funcionando e aperfeiçoá-los. Sendo assim, é possível detectar falhas em algumas áreas que podem estar impactando no desempenho geral da Instituição e causando insatisfação nos usuários.

Conhecendo as demandas, pode-se adotar medidas corretivas para que não haja reincidência de assuntos relativos à 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 2020, 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 Orientações

2.1.1 Orientações para todas os órgãos:

- ✓ Orientação 01 - Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

Providências: O fluxo procedimental para cadastro de manifestações foi elaborado e discutido com os membros da ouvidoria setorial do CBMCE (Anexo I)

- ✓ Orientação 02 - Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

Providências: O fluxo procedimental para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos da Rede Ouvir Ceará foi elaborado e discutido com os membros da ouvidoria setorial do CBMCE (Anexo II)

- ✓ Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidade, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º1/2020.

Providências: O fluxo procedimental para o tratamento de denúncia no âmbito do CBMCE foi elaborado e discutido com os membros da ouvidoria setorial do CBMCE (Anexo II)

- ✓ Orientação 04 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo, para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

Providências: Em execução.

2.1.2 Orientações para a Ouvidoria Setorial do CBMCE

- ✓ Orientação 05 – Proporcionar atendimento de ouvidoria nas unidades descentralizadas, por meio de interlocutores de ouvidoria no âmbito das unidades de atendimento para dar celeridade no tratamento e apuração das manifestações oriundas da ouvidoria setorial, bem como disponibilizar atendimento de ouvidoria aos cidadãos.

Providências: Já temos interlocutores no Comando de Engenharia e Prevenção contra Incêndios (CEPI) e no Colégio Militar do Corpo de Bombeiros do estado do Ceará – Escritora Raquel de Queiroz, unidades que nos últimos anos foram as que receberam maior número de demandas de ouvidoria. O planejamento é que tenhamos interlocutores nos Batalhões para reduzir o tempo de médio de respostas. As demandas das unidades ainda não requerem unidades descentralizadas e por estar abrigado no mesmo prédio do Comando Geral, o CEPI é atendido pela ouvidoria setorial de forma eficaz.

- ✓ Orientação 09 - Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Providências: A ouvidoria setorial realizou a orientação de forma completa, remetendo à Diretoria de Planejamento e Gestão Interna (DPGI) e ao Comando Geral, relatórios trimestrais de ouvidoria.

- ✓ Orientação 10 - Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, em consonância com a Lei Nacional nº 13.460/2017

Providências: A ouvidoria setorial realizou a orientação. Com o apoio da Diretoria Executiva de Planejamento e Gestão Interna (DPGI) e do Comando Geral da Instituição, avaliamos o nível de satisfação dos usuários dos serviços de transmissão ao vivo das aulas do Projeto Saúde Bombeiros e Sociedade (PSBS) pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE).

A pesquisa está publicada na página da ouvidoria setorial do CBMCE (<https://www.bombeiros.ce.gov.br/ouvidoria/>) e no Portal da Transparência (https://ceartransparente.ce.gov.br/avaliacao-de-servicos?locale=pt-BR&__=__).

2.2 Recomendações

Não houve recomendações no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2020 para o CBMCE.

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 2021, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados na plataforma Ceará Transparente através dos painéis estatísticos, planilhas estatísticas e relatórios mensais e anuais do Sistema de Ouvidoria através de demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

Iniciamos a apresentação com uma “Nuvem de Palavras” obtido através do campo “Tipos De Manifestações por Assunto” dos cidadãos usuários da ouvidoria setorial do CBMCE. O método da nuvem de palavras, agrupa as palavras e as organiza graficamente em função da sua frequência. É uma análise lexical mais simples, porém graficamente interessante, pois possibilita a rápida identificação das palavras-chave mais encontradas, como pode ser visualizado abaixo.

Imagem: Mapa de Palavras do campo “Tipo de Manifestação por Assunto”



Fonte: Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada no dia 06 de janeiro de 2022. Mapa elaborado no pacote Office 2021, programa Word e suplemento Pro Word Cloud.

Pelo método da nuvem de palavras, torna-se possível observar que as palavras que obtiveram maior destaque foram: Técnicas, Vistórias, Órgãos, Edificação, Colaboradores, Análise. Palavras que são recorrentes aos serviços de vistoria técnica e certificado de conformidade.

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, Tipos de serviços, Programas Orçamentários, Manifestação por unidade, Municípios, Resolubilidade, Tempo médio de Resposta e Pesquisa de Satisfação.

3.1 - Total de Manifestações do Período

Durante o ano de 2021, foram recebidas no CBMCE um total de 569 manifestações na ouvidoria setorial. Inicialmente apresentamos o gráfico com a indicação do quantitativo de manifestações dos últimos 5 anos (2017 a 2021), para comparação.

Gráfico de Manifestações por Ano - 2017 a 2021



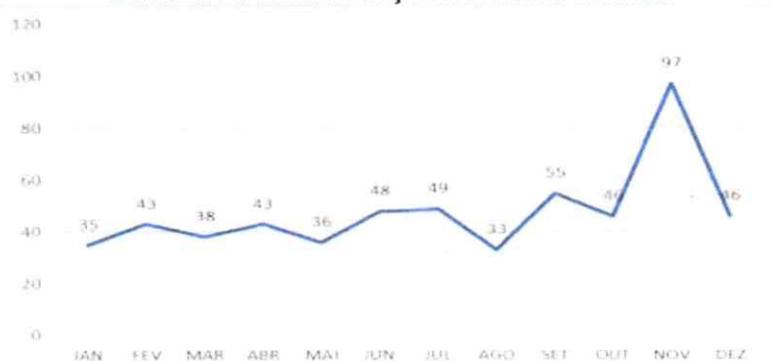
Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente dos anos de 2017, 2018, 2019, 2020, geradas no dia 03 de janeiro de 2022, e de 2021, geradas no dia 06 de janeiro de 2022

Percebemos que as manifestações destinadas ao CBMCE retornou sua tendência de elevação (ano após ano) depois da queda registrada em 2020, ocasionada, muito provavelmente, pelo período de pandemia iniciada naquele período. De 2020 para 2021 houve um incremento de 25% no número de manifestações registradas.

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. O CBMCE vem trabalhando para fortalecer sua ouvidoria e para conhecer e entender melhor as necessidades de seus cidadãos usuários.

Apresentamos a seguir o gráfico comparativo das entradas mensais das manifestações na Ouvidoria do CBMCE em 2021 e, na sequência, a comparação com o ano de 2020.

Gráfico de Manifestações Mensais de 2021



Fonte: Planilhas Estatísticas mensais da Plataforma Ceará Transparente, geradas em 06 de janeiro de 2022.

Percebe-se que as demandas mantiveram uma média de 47,41 manifestações mensais, apresentando a mediana de 44,5 entradas/mês, tendo o mês de novembro apresentado um número atípico de 97 manifestações. Esse elevado número de manifestações de novembro coincide com o período de risco do recrudescimento dos casos de Covid19 e de Influeza, o que ocasionou um aumento na solicitação de vistorias em estabelecimentos que recebem grande número de pessoas. Foram realizados 62 pedidos desse tipo de manifestação do total de 97 recebidas.

No gráfico a seguir, realizamos um comparativo mensal dos anos de 2020 e 2021 para melhor compreensão:

Gráfico Comparativo de Manifestações Mensais de 2020 e 2021.



Fonte: Planilhas Estatísticas mensais da Plataforma Ceará Transparente geradas em 03 de janeiro (2020) e 06 de janeiro (2021) de 2022.

Podemos perceber que no período de março a junho de 2020, início do agravamento da pandemia houve uma grande redução na entrada de manifestações e uma normalização na sequência. Já em 2021, houve um período de regularidade e um grande aumento no mês de novembro, já debatido na avaliação do gráfico anterior.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

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

Meios	2020	2021	Varição
Telefone 155	248	168	Redução de 32,25%
Internet	191	365	Aumento de 91,09%
Presencial	0	1	Acréscimo de 1 manifestação
Ceará app	3	2	Redução de 33,33%
Telefone Fixo	0	9	Acréscimo de 9 manifestações
E-mail	12	23	Aumento de 91,66%
Caixa de Sugestões	0	0	Sem variação
Facebook	1	1	Sem variação
Reclame Aqui	0	0	Sem variação
Instagram	0	0	Sem variação
Twitter	0	0	Sem variação
Carta	0	0	Sem variação
Total de manifestações	455	569	Aumento de 25,05%

Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente geradas em 03 de janeiro (2020) e 06 de janeiro (2021) de 2022.

O canal de entrada com maior número absoluto de registros foi a Internet, com 365 demandas, representado um aumento de 91,09%, superando o meio de entrada telefone que apresentou uma redução de 32,25%, tendência que se apresentando recorrente nos últimos anos. Destaca-se ainda o meio de entrada E-mail com uma elevação de 91,66% e o telefone fixo, que registrou 9 entradas, diferentemente do ano anterior que não havia registrado nenhuma.

Creditamos esse fortalecimento desses canais à maior divulgação da ouvidoria setorial e de seus canais. A página institucional do Corpo de Bombeiros adicionou a aba para o link <<https://www.bombeiros.ce.gov.br/ouvidoria/>>, onde o cidadão pode visualizar as informações da Ouvidoria setorial (Imagem 1) e acessar os relatórios de gestão de ouvidoria. Iniciamos ainda uma campanha de boas práticas de Ouvidoria, com a impressão de cartazes para distribuição tanto nas áreas administrativas do órgão, quanto nas unidades do interior do Estado (Imagem 2).

Imagem 1



Reprodução da página <www.bombeiros.ce.gov.br/ouvidoria/> desenvolvida em janeiro de 2021 para divulgação das informações da Ouvidoria do CBMCE

Imagem 2



Cartaz e Banner desenvolvidos em janeiro de 2021 para divulgação dos canais de Ouvidoria do CBMCE

3.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2020	2021	Variação%
Reclamação	101	152	Aumento de 50,49%
Solicitação	271	265	Redução de 2,21%
Denúncia	62	127	Aumento de 104,84%
Sugestão	8	7	Redução de 12,50%
Elogio	13	18	Aumento de 38,46%

Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente geradas em 03 de janeiro (2020) e 06 de janeiro (2021) de 2022.

Ao analisarmos os dados da tabela acima, percebemos que o tipo de manifestação com maior número absoluto de registros ainda é a do tipo “solicitação”, apesar da redução de 2,21% comparada com o ano anterior. As 265 entradas de solicitação foram impulsionadas pela demanda de vistorias fiscalizadoras realizadas pelo Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios.

Apesar do aumento considerável de reclamações (50,49%) e de denúncias (104,84%), estas estão relacionadas ao mesmo tema (vistoria fiscalizadora), conforme podemos perceber ao analisarmos a classificação das demandas por tipo/assunto (item 3.3.1). Essa variação na classificação do tipo/assunto para o mesmo tipo/assunto pode ser explicada pela elevação de registros de demandas pelos próprios usuários por meio da internet, vista no item 3.2, pois o usuário as vezes entende que está realizando uma solicitação, algumas vezes, denúncias e outras, reclamação, ao requerer que um determinado estabelecimento seja fiscalizado pelo CBMCE.

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	1. Vistoria Técnica em Edificação	38
	2. Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	24
	3. Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	18
Solicitação	1. Vistoria Técnica em Edificação	142
	2. Orientações Sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	56
	3. Concurso Público/Seleção	19
Denúncia	1. Vistoria Técnica em Edificação	95
	2. Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	16
	3. Sem Assunto	06
Sugestão	1. Procedimentos de Proteção, Busca E Salvamento	01
	2. Certificado de Conformidade	01
	3. Vistoria Técnica em Edificação	01
	4. Sites Institucionais	01
Elogio	1. Elogio aos Serviços Prestados Pelo Órgão	11
	2. Elogio ao Servidor Público/Colaborador	06
	3. Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	01

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 06 de janeiro de 2022

Ao analisarmos os dados apresentados na tabela acima, relacionada ao tipo e assunto registrados no sistema de rede de ouvidorias estadual 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 142 solicitações referentes a este assunto representam 24,95% das entradas, como podemos facilmente observar.

Entretanto, ao analisarmos o número de 38 (trinta e oito) reclamações e de 95 (noventa e cinco) denúncias que fazem referência ao assunto “vistoria técnica”, esse tema chega ao registro de 275 manifestações conforme demonstramos na tabela abaixo:

Tabela: Tipologia/Assunto: Vistoria Técnica em Edificação			
Tipo	Assuntos	Total	Representação Percentual
Reclamação	1. Vistoria Técnica em Edificação	38	6,67%
Solicitação	1. Vistoria Técnica em Edificação	142	24,95%
Denúncia	1. Vistoria Técnica em Edificação	95	16,96%
Total		275	48,33%

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 06 de janeiro de 2022

O número de 24 (vinte e quatro) reclamações sobre conduta inadequada de servidor/colaborador estão distribuídas em diversos Sub-Assuntos: desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros); não cumprimento de horário de trabalho; agressão verbal; desvio de função, entre outros assuntos, entretanto muitas dessas demandas foram relacionadas a dois eventos específicos ocorridos em 2021 no CBMCE: A realização da seleção para ingresso no Curso de Habilitação a Oficiais e as promoções ordinárias, em que são analisadas as fichas funcionais dos militares, e muitos concorrentes realizam reclamações visando a reduzir pontuações de seus concorrentes.

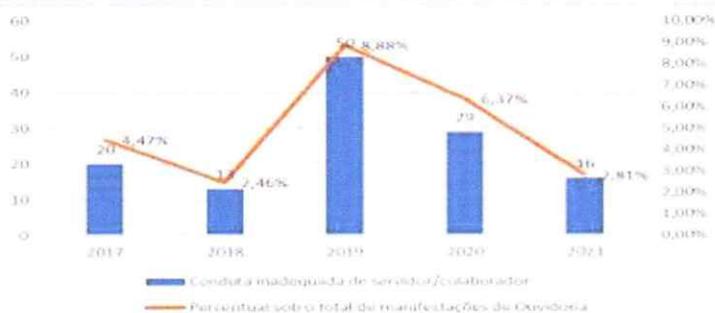
Todas as reclamações foram analisadas e informadas ao Comando do CBMCE e aos setores competentes para as providências convenientes, algumas se mostraram improcedentes, e naquelas que tinham procedência, foram adotadas medidas para correção e adequação da postura do servidor/colaborador.

Algumas das reclamações e denúncias também foram sobre o Atendimento/Serviço Prestado pelo Órgão, que estão 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” (56 solicitações, 9,84%), algumas delas sobre o “Não atendimento à ocorrências” por parte de guarnições de socorro, salvamento e combate à incêndios, nesses casos, compartilhamos a demanda com a setorial da Secretaria de Segurança Pública de Defesa Social (SSPDS) órgão que gerencia a Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança (CIPOS), responsável em receber os chamados de emergência e despachar as viaturas operacionais, e informamos ao cidadão sobre essa competência do órgão e que encaminhamos a demanda e que ele receberá a resposta da SSPDS.

As denúncias de “Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador” caíram de 29 em 2020 para 16 em 2021, representado um decréscimo de 55,17% nesse tipo de demanda. A redução de 2020 para 2021 foi maior do que a registrada no período de 2019 a 2020 (42%), 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. Conforme mostramos no gráfico a seguir:

Gráfico da série histórica de denúncias de condutas inadequadas de servidor/colaborador registras no âmbito da ouvidoria setorial do CBMCE – 2017 a 2021.



Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente dos anos de 2017, 2018, 2019, 2020, geradas no dia 03 de janeiro de 2022, e de 2021, gerada no dia 06 de janeiro de 2022

Todas as denúncias que possuem indícios mínimos de autorial e materialidade geram investigação preliminar que 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 fiscalização de medidas inapropriadas e auxiliam a gestão no Controle Interno.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

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 participação social.

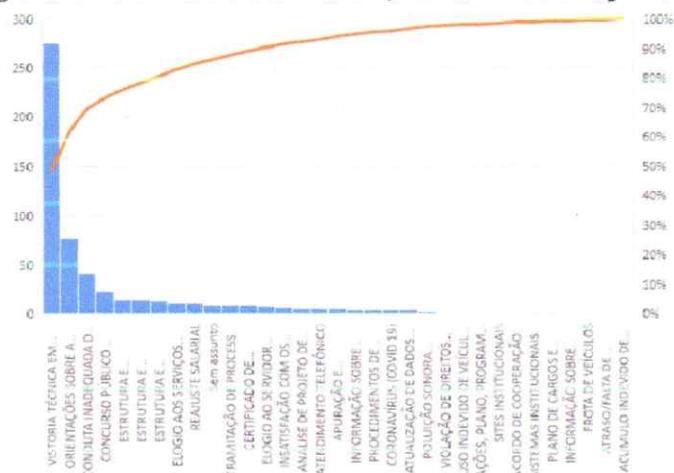
[Assinatura]

Tabela: Assunto/Sub-Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Vistoria Técnica em Edificação	1. Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico em Ed. Comercial	128
	2. Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico Em Ed. Multifamiliar	98
	3. Armazenamento Irregular de Gás de Cozinha/GLP	32
	4. Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico Em Ed. Pública	18
Orientações Sobre a Prest. Serv. dos Órgãos Públicos	Sem Subassunto	78
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	1. Desídia	17
	2. Não Cumprimento de Horário de Trabalho	07
	3. Agressão Verbal	03
	4. Desvio De Função	03
Concurso Público/Seleção	1. Diversos (Local de Prova, Inscrições, Cronograma, Conduta de Aplicador, Cartão de Identificação, Etc.)	13
	2. Realização de Concurso/Seleção	03
	3. Esclarecimentos/Orientações acerca do Edital de Regulamentação do Concurso/Seleção	02
Elogio aos Serviços Prestados pelo Órgão	Sem Sub-Assunto	11
Estr. Func. do Colégio do Corpo de Bombeiros	Insatisfação com o Núcleo Gestor	11
Reajuste Salarial	Sem Sub-Assunto	11

Fonte: Planilha Estatística da plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 06 de janeiro de 2022.

Quando analisamos as demandas por assunto/Sub-Assunto recebidas pela setorial de ouvidoria do CBMCE, pelo Diagrama de Pareto¹, fica ainda mais evidente o número de demandas referentes as vistorias fiscalizatórias realizadas pelo CEPI, conforme podemos observar no gráfico abaixo:

Gráfico com o Diagrama de Pareto das manifestações classificadas por assunto/Sub-Assunto



Fonte: Planilha Estatística da plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 06 de janeiro de 2022.

¹ O Princípio de Pareto foi formalizado no século XIX por Vilfredo Pareto, um economista italiano. O Diagrama de Pareto se transformou em uma das 7 Ferramentas da Qualidade, utilizando-se da relação 80/20 para analisar os problemas de Qualidade. Com o uso da ferramenta, é possível estudar e descobrir quais ocorrências são mais relevantes e, com isso, devem ter a tratativa priorizada.

[Assinatura]
12

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 predominam e impulsionam as demandas tratadas no âmbito da setorial CBMCE.

Já o assunto “Orientações sobre a Prestação de serviços dos Órgãos Públicos”, já discutida no tópico 3.31, registram um total de 78 entradas (13,70%) estando relacionadas à diversos assuntos (estrutura e funcionamento do órgão e suas unidades, tramitação de processos administrativos, não atendimento de solicitação de ocorrência), conforme identificamos nas resoluções durante o período de 2021, mas que não estavam disponíveis para classificação no Sub-Assunto.

Esse fato pode ser facilmente explicado a partir da ótica de esses itens e serviços não são uma tipologia de classificação de Sub-Assuntos adequados no momento da classificação de demandas “Orientações sobre a Prestação de serviços dos Órgãos Públicos”.

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

A tabela a seguir mostra as manifestações registradas aos assuntos relacionados à COVID19 no âmbito da ouvidoria setorial do CBMCE, comparando-as também com o ano de 2020 para melhor compreensão:

Tabela: Assunto/Sub-Assunto Coronavírus				
Assunto	Sub-Assuntos	2020	2021	
CORONAVÍRUS (Covid 19)	1. Descumprimento de Medidas por parte de Estab. Públicos e Privados	3	2	
	2. Vacinação Covid 19 (Plano, Calendário, Grupos e Etapas)	0	1	
	3. Insatisfação com as Ações e Medidas Adotadas pelo Governo do Estado	0	1	
	4. Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus	1	0	

Fonte: Planilha Estatística da plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 06 de janeiro de 2022.

Como podemos perceber, as demandas registradas, decorrentes da pandemia foram as denúncias sobre descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados, relacionados a solicitação de vistoria fiscalizatória por parte do CEPI e sobre o cronograma de vacinação, que não estava à cargo do CBMCE e sim, dos municípios.

Destaca-se que esse número reduzido de manifestações sobre o tema reforça que o planejamento interno iniciado ainda em 2020 pelo CBMCE, onde criou-se um sistema de registro e acompanhamento dos militares acometidos pela doença (<https://sentinela2.cb.ce.gov.br/covid19bm/>), gerou resultados positivos e não impactou em registros de ouvidoria.

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), medidas que somadas, inibiram as possíveis manifestações sobre o assunto, principalmente as do público interno.

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela: Tipo de Serviço

Tipos	Total
Não se Aplica	207
Solicitar a Inscrição em Concurso Público para a Seleção de Alunos do Colégio do CBMCE	01
Solicitar Análise de Projeto de Incêndio para a Obtenção do Certificado de Aprovação do CBMCE	01
Solicitar a Vistoria Técnica de Edificação para a Obtenção do Certificado de Conformidade do CBMCE.	09
Solicitar o Relatório de Ocorrência Atendida pelo CBMCE.	03
Indefinido	348

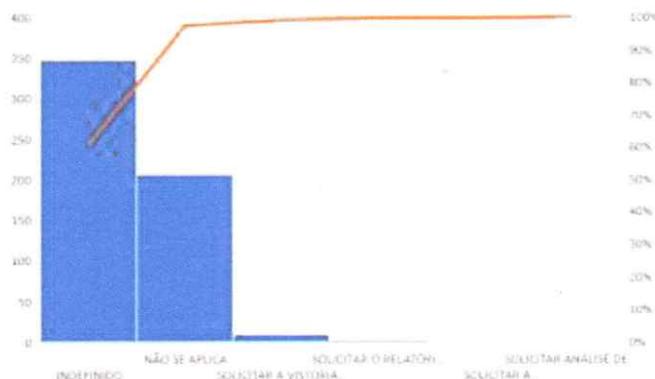
Fonte: Planilha Estatística da plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 06 de janeiro de 2022.

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. Foram 207 manifestação com a tipologia “Não se Aplica”, 38,38” do total de manifestações.

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.

Mais uma vez, utilizaremos o Diagrama de Pareto, para demonstrar que o número de demandas classificadas como “Não se Aplica” aparece com maior frequência nas demandas registradas.

Gráfico com o Diagrama de Pareto sobre Tipo de Serviço das manifestações registradas na ouvidoria setorial do CBMCE



Fonte: Planilha Estatística da plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 06 de janeiro de 2022.

Entretanto, outro fato que se apresenta a ser interpretado e corrigido é o grande número de manifestações classificadas como indefinidas, 348, ou seja, 61,16% do total de registros. Dois fatos podem estar ocorrendo, equivocados, ou ainda ausência de tipos ou subtipos adequados no momento da classificação da demanda.

Vale salientar um fato positivo nessas informações, reduzimos o quantitativo de manifestações com o tipo de serviço não definido e aumentamos o índice definido como “Não se Aplica”, conforme podemos perceber com o comparativo com o ano anterior (gráfico abaixo), ou seja, estamos mais atentos no momento da classificação das demandas, e, embora esses números ainda estejam em um patamar inadequado, temos a pretensão de zerar em 2022 o índice de manifestações com tipologia indefinida.

Tabela: Tipo de Serviço (Não se aplica e Indefinido): comparativo 2020 e 2021

Tipos	2020	% do Total	2021	% do Total	Varição
Não se Aplica	25	5,49%	207	36,98%	Aumento de 828%
Indefinido	417	91,64%	348	61,16%	Redução de 16,55%

Fonte: Planilhas Estatísticas da plataforma Ceará Transparente dos anos de 2020 (gerada em 03 de janeiro de 2022) e 2021 (gerada em 06 de janeiro de 2022).

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários

Programas	Total
Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública	4
Gestão Administrativa do Ceará	97
Gestão Integrada de Riscos e Desastres	379
Segurança Pública Integrada com a Sociedade	79
Indefinido	9
Gestão de Riscos e Desastres	1

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 06 de janeiro de 2022.

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 2020 representaram 70,18% com 320 registros, em 2021, 66,61%, com um número absoluto de 379 manifestações.

Já com relação ao “Programa de Gestão Administrativa do Ceará” que ocupa a segunda colocação com 97 manifestações (17,05%), 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

Unidades	Total	Percentual
Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios	265	46,57%
Comando Geral	39	6,85%
CEPI da 1ª Companhia de Bombeiros / 5º BBM – Juazeiro do Norte	28	4,92%
Célula de Gestão de Pessoas	20	3,51%
CEPI da 2ª Companhia de Bombeiros / 2º BBM –Horizonte	18	3,16%
Colégio Militar Do Corpo De Bombeiros	26	4,57%
Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança	14	2,46%
1ª Companhia de Bombeiros / 2º BBM – Maracanaú	13	2,28%
CEPI da 4ª Companhia de Bombeiros / 4º BBM – Quixeramobim	13	2,28%
3ª Companhia de Bombeiros / 2º BBM – Caucaia	12	2,11%

Fonte: Planilha Estatística da plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 06 de janeiro de 2022.

Analisando as manifestações por unidades internas, os dados nos mostram que Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios consolida a primeira colocação com 265 registros, sendo as manifestações mais recorrentes os pedidos de vistoria de investigação de irregularidades em edificações comerciais e multifamiliares e ainda as denúncias de armazenamento irregular de Gás de Cozinha/GLP.

As demandas de 39 manifestações do Comando Geral tratam-se basicamente de manifestações para análise e posicionamento, seja sobre os encaminhamentos posteriores internamente (Investigação preliminar, abertura de procedimento administrativo apuratório) ou transferência/compartilhamento com a Controladoria Geral de Disciplina dos órgãos e Segurança Pública e Sistema Penitenciário.

Com relação ao Colégio do Corpo de Bombeiros Militar – Escritora Rachel de Queiroz, as manifestações são relacionadas a: Seleção para ingresso, insatisfação com a metodologia pedagógica, reclamações pertinentes ao regimento escolar e retorno das aulas presenciais, sempre recorrentes após a realização e divulgação dos resultados do concurso público.

3.7 – Manifestações por Municípios

Consideramos o grande desafio, não apenas para a ouvidoria setorial do CBMCE como para as demais, a devida inserção do município no momento do cadastro da manifestação de ouvidoria. Como podemos observar no gráfico a seguir, o índice de manifestação sem o registro do município é predominante.

Municípios	2020	2021	Varição
Indefinido	307	364	Aumento de 18,56%
Fortaleza	95	134	Aumento de 41,05%
Juazeiro do Norte	07	18	Aumento de 157,14%
Caucaia	05	09	Aumento de 80%
Limoeiro do Norte	03	0	Redução de 100%
Maranguape	03	02	Redução de 33,33%
Maracanaú	02	04	Aumento de 100%
Pindoretama	0	05	Surgimento de 5 manifestações

Fonte: Planilhas Estatísticas da plataforma Ceará Transparente dos anos de 2020 (gerada em 03 de janeiro de 2022) e 2021 (gerada em 06 de janeiro de 2022).

Como o campo de informação do município não é um item de preenchimento obrigatório no momento do cadastro, seja quando o cidadão registra pelo Sistema Ceará Transparente, ou no recebimento através do canal Central de Atendimento Telefônico 155, muitas demandas permanecem sem essa informação. Nossa setorial decidiu que irá adotar a edição da demanda para inserção dessa importante informação em cada manifestação que não possua a informação do município.

Fato também é que, o número indicador de município indefinido ainda é muito alto (364). 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.

Como o CBMCE atua em vínculo operacional à SSPDS, que atua com as Áreas Integradas de Segurança (AIS), decidimos pontuar nossas manifestações quanto as AIS's em que a situação está inserida.

Tabela: Áreas Integradas de Segurança – AIS		
Área Integrada de Segurança	Total	%
Indefinido	307	53,95%
AIS (1 a 10 – Fortaleza)	134	23,55%
AIS 11 (Municípios: Caucaia, Paracuru, Paraipaba, São Gonçalo do Amarante, São Luís do Curu e Trairi)	9	1,58%
AIS 12 (Municípios: Guaiúba, Itaitinga, Maracanaú, Maranguape e Pacatuba)	8	1,41%
AIS 13 (Municípios: Aquiraz, Cascavel, Chorozinho, Eusébio, Horizonte, Pacajus e Pindoretama)	10	1,76%
AIS 14 (Municípios: Alcântaras, Barroquinha, Camocim, Cariré, Carnaubal, Chaval, Coreaú, Croatá, Forquilha, Frecheirinha, Graça, Granja, Groairas, Guaraciaba do Norte, Ibiapina, Martinópolis, Massapê, Meruoca, Moraújo, Mucambo, Pacujá, Santana do Acaraú, São Benedito, Senador Sá, Sobral, Tianguá, Ubajara, Uruoca e Viçosa do Ceará)	1	0,17%
AIS 15 (Municípios: Acarape, Aracoiaba, Aratuba, Barreira, Baturité, Boa Viagem, Canindé, Capistrano, Caridade, Guaramiranga, Itapiúna, Itatira, Madalena, Mulungu, Ocara, Pacoti, Palmácia, Paramoti e Redenção)	0	0
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)	2	0,35%
AIS 17 (Municípios: Acaraú, Amontada, Apuiarés, Bela Cruz, Cruz, General Sampaio, Irauçuba, Itapajé, Itapipoca, Itarema, Jijoca de Jericoacoara, Marco, Miráima, Morrinhos, Pentecoste, Tejuçuoca, Tururu, Umirim e Uruburetama)	1	0,17%
AIS 18 (Municípios: Alto Santo, Aracati, Beberibe, Ererê, Fortim, Icapuí, Iracema, Itaiçaba, Jaguaribe, Jaguaruana, Limoeiro do Norte, Nova Jaguaribara, Palhano, Pereiro, Potiretama, Quixeré, Russas, São João do Jaguaribe e Tabuleiro do Norte)	1	0,17%
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)	19	3,34%
AIS 20 (Municípios: Banabuiú, Choró, Deputado Irapuan Pinheiro, Ibaretama, Ibicuitinga, Jaguaratama, Milhã, Morada Nova, Pedra Branca, Quixadá, Quixeramobim, Senador Pompeu e Solonópolis)	2	0,35%
AIS 21 (Municípios: Acopiara, Baixio, Cariús, Cedro, Granjeiro, Icó, Iguatu, Ipaumirim, Jucás, Lavras da Mangabeira, Orós, Quixelô, Saboeiro, Tarrafas, Umari e Várzea Alegre)	0	0
AIS 22 (Municípios: Aiuaba, Arneiroz, Catarina, Mombaça, Parambu, Piquet Carneiro, Quiterianópolis e Tauá)	0	0
Total	494	86,82%

Fonte: Elaborado pela equipe da ouvidoria setorial do CBMCE com base nas informações da Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 06 de janeiro de 2022. Obs.: Foram registradas demandas de cidades de outros Estados: Belo Horizonte(1); Blumenau (1); Brasília (1); Curitiba (2); Feira de Santana (2). Florianópolis (3); Mossoró (1); Nova Lima (1); Porto Alegre (1); Santos (1); São Paulo (1); Traipu (1).

Mesmo assim, percebemos que existe uma maior demanda em Fortaleza (AIS de 1 a 10 com 23,55%) e Região Metropolitana (AIS 11, AIS 12, AIS 13 com 4,75% somadas), mas a AIS 19 com demonstra um potencial crescimento de demandas por parte do CBMCE, subindo de 2,41% em 2020, para 3,64% em 2021. Foram 11 manifestações em 2020 e 19 em 2021, ou seja, um aumento de 72,72%.

 
17

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, os quais, passamos a apresentar na sequência desse relatório.

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

O Indicador de Resolubilidade esperado para o ano de 2021 foi de 90%, o que significa que as manifestações deveriam ser respondidas em até 20 dias ou respondidas com o prazo prorrogado entre 21 e 30 dias, na Plataforma Ceará Transparente. Podendo ocorrer ainda uma segunda prorrogação por mais 30 dias, devidamente justificadas, para que as demandas sejam consideradas respondidas no prazo.

Abaixo apresentamos o comparativo dos resultados obtidos nas respostas da manifestações recebidas pela ouvidoria setorial do CBMCE no ano de 2021:

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021	Variação
Manifestações Finalizadas no Prazo	360	568	Aumento de 57,77%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	95	1	Redução de 98,94%
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0	Sem variação
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0	Sem variação
Total	455	569	Aumento de 25,05%

Fonte: Planilhas estatísticas da plataforma Ceará Transparente dos anos de 2020 (gerada em 03 de janeiro de 2022) e 2021 (gerada em 06 de janeiro de 2022).

Os dados apresentados na tabela acima mostram o compromisso com o cidadão. A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, mantém 2 (dois) indicadores institucionais, referentes à resolubilidade: respostas no prazo às manifestações de ouvidoria, e a satisfação do cidadão com as ferramentas de ouvidoria.

A meta desses indicadores para o ano de 2021 foi de 90% para Resolubilidade e 84% para Satisfação do Cidadão. Na tabela abaixo, conheceremos o índice de Resolubilidade da Setorial do CBMCE:

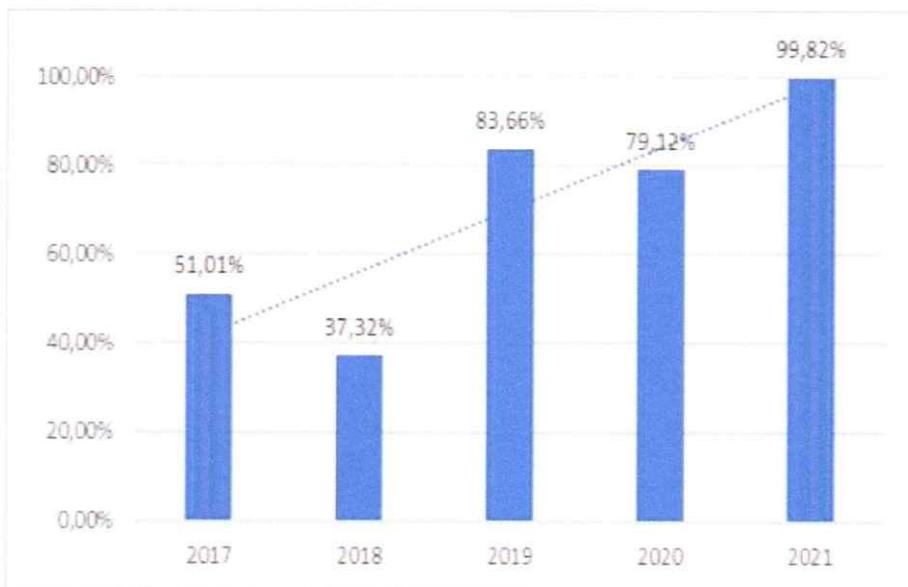
Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Índices de Resolubilidade em 2020	Índices de Resolubilidade em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	79,12%	99,82%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	20,88%	0,18%

Fonte: Planilhas Estatísticas da plataforma Ceará Transparente dos anos de 2020 (gerada em 03 de janeiro de 2022) e 2021 (gerada em 06 de janeiro de 2022).

O lema adotado pela Ouvidoria do CBMCE foi: “Excelência em Atender Você!”, ou seja nosso foco em 2021 foi de trabalhar de forma eficaz e de forma eficiente para oferecer a nossos cidadãos usuários um serviço de excelência no contexto de nossa setorial. Nosso índice de resolubilidade em 2021 foi de 99,82%, o melhor resultado da série histórica dos últimos 5 (cinco) anos, conforme podemos observar no gráfico abaixo:

Gráfico: Série Histórica de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial do CBMCE (2017 – 2021)



Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente dos anos de 2017, 2018, 2019, 2020 (geradas em 03 de janeiro de 2022) e de 2021 (gerada no dia 06 de janeiro de 2022).

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Uma das ações que possibilitaram esse resultado de Resolubilidade foi a autonomia no processo de trabalho da equipe da ouvidoria. Outra ação importante foi a ação conjunta de acompanhamento das demandas, principalmente àquelas mais rotineiras, como solicitação de vistoria pelo CEPI. A existência de um membro da equipe para tratar como interlocutor junto a esse setor também foi determinante para esse resultado.

Mantendo o ritmo iniciado ainda em 2020, o compartilhamento de tarefas e aperfeiçoamento dos processos de trabalho foi determinante para esse resultado. A equipe tem autonomia para as atividades mais rotineiras, entretanto, a tomada de decisões em manifestações mais complexas, são discutidas e compartilhadas entre os membros da equipe, para que todos tomem conhecimento das manifestações, principalmente aquelas que fogem do padrão recorrente. Além disso ocorre uma cobrança compartilhada (O Ouvidor e Ouvidor Substituto, acompanham e gerenciam os processos da equipe).

Não podemos deixar de registrar como motivo desse resultado, as ações da Gestão Superior do Órgão, proporcionando condições de trabalho e de recursos tecnológicos para a realização das tarefas, apoio à equipe na resolução de demandas mais complexas e acesso facilitado ao Comando da Instituição para o diálogo sobre as necessidades da setorial.

Manter a excelência da experiência do cidadão, mesmo no período pandêmico que estamos passando é nossa prioridade. Temos apostado no diálogo com os setores mais demandados para que o fornecimento das respostas seja feito de forma tempestiva. O caminho para a excelência, nosso lema, mostrou seu resultado de forma expressiva.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

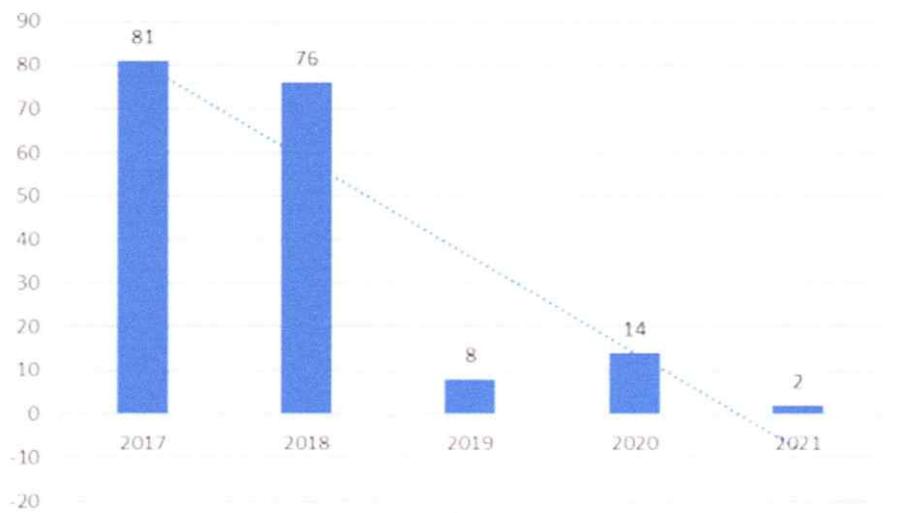
Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2020	14 dias
Tempo Médio de Resposta 2021	2 dias
Varição	Redução de 85,71%

Fonte: Planilhas Estatísticas da plataforma Ceará Transparente dos anos de 2020 (gerada em 03 de janeiro de 2022) e 2021 (gerada em 06 de janeiro de 2022).

Outro índice que reflete a mudança postural e gerencial de nossa equipe foi a redução de 85,71% no tempo médio de resposta, conforme observado na tabela apresentada acima. A diminuição de 14 (quatorze) dias para 2 (dois) dias, indica que estamos no caminho correto. O melhor resultado da série histórica dos últimos 5 (cinco) anos, conforme podemos observar no gráfico abaixo:

Gráfico: Série histórica do Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria do CBMCE (2017 – 2021)



Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente dos anos de 2017, 2018, 2019, 2020 (geradas em 03 de janeiro de 2022) e de 2021 (gerada no dia 06 de janeiro de 2022).

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 um Indicador de Satisfação de 84%. Esse indicador é obtido através da Pesquisa de Satisfação respondida pelo cidadão, onde é atribuída uma nota de 1 a 5 nas 4 perguntas do questionário. Para o nosso indicador, a média dos resultados dessas perguntas deverá ser no mínimo 4,2, o que é equivalente a 84% dentro das faixas de notas 1 a 5.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concorda em participar. No item a seguir, apresentaremos os resultados obtidos pela ouvidoria setorial do CBMCE.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Para o cálculo do indicador de satisfação do cidadão consideramos apenas as perguntas A, B, C e D. Dessa forma é só aplicar a média simples das notas dessas perguntas para encontrarmos o índice que estamos buscando.

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

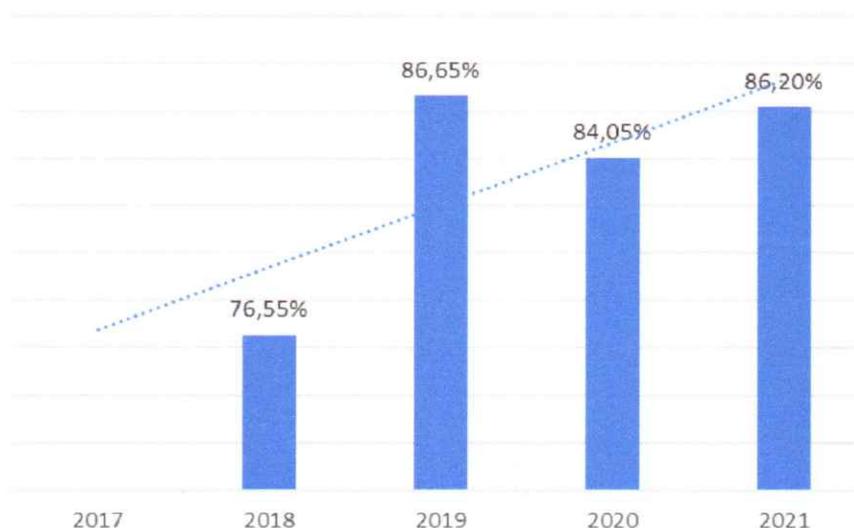
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,38
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,21
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,53
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,14
Média	4,31

Índice de Satisfação: 86,2%

Fonte: Planilha Estatística da plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 06 de janeiro de 2022.

Podemos observar que a meta do índice de satisfação dos cidadãos usuários foi alcançada. O índice estipulado pela CGE foi de 84% e obtivemos 86,20%. Nosso objetivo era maior e, apesar de superarmos a meta, e nos manter dentro do padrão mínimo desejado, esperamos melhorar em 2022. Abaixo, mostramos o comparativo com anos anteriores (em 2017, não houve pesquisas respondidas):

Gráfico: Série Histórica do Índice de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria/CBMCE (2017 – 2021)



Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente dos anos de 2017, 2018, 2019, 2020 (geradas em 03 de janeiro de 2022) e de 2021 (gerada no dia 06 de janeiro de 2022).

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

A recuperação de índices dentro da meta estabelecida, está diretamente ligada ao aumento do índice de resolubilidade. Oferecemos uma resposta mais ágil para os cidadãos, mesmo para aquelas demandas relacionadas às solicitações de vistorias fiscalizatórias pelas equipes do CEPI, que necessitam de um prazo maior para solução definitiva.

Apesar de abriremos o protocolo de vistoria e colocarmos a demanda em parcial, iniciamos uma rotina de cobrança dos vistoriantes para que as vistorias fossem executadas em um prazo máximo de 30 dias. Como nosso maior volume de manifestações são referentes a esse tipo de serviço oferecido pelo CBMCE, creditamos a redução do tempo de realização das vistorias uma das razões para o alcance do índice de satisfação acima do padrão esperado.

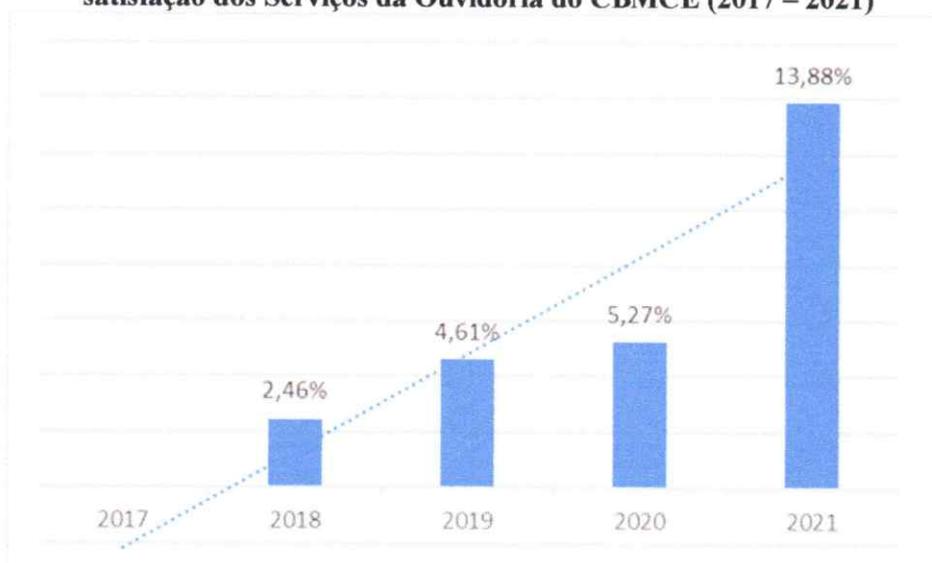
4.2.3 – Amostra de Respondentes

Tabela: Total de Pesquisa de Satisfação Respondidas	
Total de pesquisas respondidas	79
Total de manifestações finalizadas	569
Representação da Amostra	13,88%

Fonte: Planilha Estatística da plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 06 de janeiro de 2022.

O Cálculo da Representação Amostra é realizado com a divisão do total de pesquisas respondidas dividido pelo total de manifestações finalizadas, multiplicadas por 100. Em 2021 foram 79 pesquisa respondidas e um universo de 569 manifestações finalizadas, representando 13,88% da amostra. Abaixo, mostramos o comparativo com anos anteriores (em 2017, não houve pesquisas respondidas):

Gráfico: Série Histórica da Representação da Amostra de participantes das pesquisas de satisfação dos Serviços da Ouvidoria do CBMCE (2017 – 2021)



Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente dos anos de 2017, 2018, 2019, 2020 (geradas em 03 de janeiro de 2022) e de 2021 (gerada no dia 06 de janeiro de 2022).

A participação dos cidadãos usuários no fornecimento de respostas às pesquisas de satisfação foi impulsionada pela inserção de mensagem padrão convidando-os à participar, nos finais das respostas enviadas pela equipe setorial, bem como a disposição da pesquisa logo abaixo da resposta, oferecida pelo próprio sistema da Plataforma Ceará Transparente, e ainda o convite realizado no envio de respostas via aplicativo WhatsApp implementando pela Central de Atendimento telefônico 155.

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Apesar de não compor o cálculo do indicador geral de satisfação, consideramos importante que a gestão, a equipe e os nossos cidadãos usuários conheçam se a expectativa do cidadão ao utilizar a ouvidoria, foi ou não alcançada. Os gestores da Ouvidoria e da Instituição poderão extrair informações importante quanto à percepção do cidadão antes e depois de conhecer a ouvidoria, transformando essas notas em percentual.

Tabela: Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,78
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,39
Indicador de Expectativa do cidadão	Superada em 16,44%
Fonte: Planilha Estatística da plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 06 de janeiro de 2022.	

Para conhecermos esse percentual, subtraímos a nota atribuída pelo cidadão depois da resposta oferecida, e subtraímos da nota atribuída da expectativa anterior ao uso. Dividimos esse resultado pela nota inicial e multiplicamos por 100 para obter a porcentagem:

$$\varnothing (4,39 - 3,78) = 0,61 \quad \varnothing 0,61 / 3,78 = 0,16442048 \quad \varnothing 0,16442048 * 100 = \mathbf{16,44\%}$$

Para alcançarmos esse resultado em 2021, acompanhamos mensalmente os índices de resolubilidade através dos relatórios gerados pelo próprio sistema Ceará Transparente. Para agilizar as resposta das demandas do colocadas em parcial, enquanto realizam as vistorias do CEPI, estabelecemos uma rotina de cobrança via WhatsApp quando as mesmas ultrapassavam 30 dias em parcial.

Como resultado, o tempo médio de repostas em parcial do CEPI, reduziu consideravelmente, refletindo nos índices de Expectativa do cidadão, também acompanhada mês a mês durante o ano, conforme apresentamos abaixo:

Tabela: Acompanhamento mensal da expectativa do cidadão com relação ao atendimento de ouvidoria			
Mês	Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	Indicador de Expectativa do cidadão
Jan.	4,2	5,00	Superada em 18,48%
Fev.	2,67	3,17	Superada em 18,72%
Mar.	4,57	5,00	Superada em 9,40%
Abr.	4,17	4,92	Superada em 17,85%
Mai.	4,13	4,38	Superada em 6,05%
Jun.	3,00	3,89	Superada em 28,57%
Jul.	4,6	5,00	Superada em 8,69%
Ago.	4,5	3,83	14,88% abaixo do esperado
Set.	2,00	4,00	Superada em 100%
Out.	4,33	4,67	Superada em 7,85%
Nov.	3,00	4,43	Superada em 47,66%
Dez.	4,33	5,00	Superada em 15,47%
ANUAL	3,78	4,39	Superada em 16,44%

Fonte: Planilhas Estatísticas mensais da plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 03 de janeiro de 2022.

5 – ANÁLISE DAS MOTIVAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES

5.1 - Motivos das Manifestações

Historicamente as principais manifestações destinadas a ouvidoria setorial do CBMCE são relacionadas a pedidos de vistorias fiscalizatórias por parte da Equipe do CEPI em edificações comerciais e multifamiliar, bem como as solicitações de averiguação de irregularidades da venda e armazenamento irregular de gás de cozinha/GLP por cidadãos preocupados em saber se àqueles ambientes estão em conformidade com as legislações do CBMCE

Essas solicitações de vistorias em edificações diversas, fiscalizações e pareceres técnicos representam uma das fortes atuações do CBMCE na área da prevenção. Devido ao incremento de demandas de solicitação de vistorias que a CEPI vem apresentando nos últimos anos, o setor vem se reestruturando, visando um melhor e mais eficaz atendimento, e a setorial de ouvidoria do CBMCE destacou um membro de sua equipe para ficar responsável exclusivamente por essas demandas.

Já as reclamações e denúncias são distribuídas em vários setores, variando desde a insatisfação com atendimento por prestador de serviços, condutas inadequadas de Bombeiros Militar/Servidor, e ainda às inerentes ao Colégio Militar do Corpo de Bombeiros (CMCB). Identificamos 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 ou reclamação.

Em 2021 conseguimos melhorar o tempo reposta, o nível de respostas e a resolubilidade, mas com o aumento das demandas diretamente pelo cidadão na Plataforma Ceará Transparente, percebemos que ocorre uma variação nas classificações das manifestações, entretanto, ao realizar as análises estatísticas, percebemos que apesar da variação existente (solicitação, reclamação ou denúncia), o que nossos usuários mais desejam é uma forte atuação do CBMCE nas vistorias fiscalizatórias.

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.

Percebemos uma tendencia de redução das demandas de condutas inadequadas de colabora/servidor, em nosso entendimento, o fortalecimento da ouvidoria setorial do CBME pela gestão superior do órgão está produzindo um feito positivo na conduta e disciplina consciente do publico interno, que compreendeu que a como instituição pública, o Corpo de Bombeiros do Ceará deve buscar um atendimento de excelência.

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 com acesso direto ao sistema da Plataforma Ceará Transparente, o que traz agilidade no tratamento das manifestações, pois após a classificação, estas são registradas no sistema próprio de controle de vistorias, recebendo 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.

Em 2021 foram realizadas 2 (duas) turmas de formação de novos vistoriantes. O Curso de Habilitação em Vistorias Técnicas (CHVT) é ofertado pela Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará (AESP/CE) e formou 47 (quarenta e sete) profissionais, habilitando-os a serem nomeados fiscais sob a responsabilidade do Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndio, órgão de execução programática do CBMCE, responsável pelo controle do cumprimento dos requisitos técnicos contra incêndios e de projetos de edificações antes ou depois de sua liberação ao uso.

Imagem: Reprodução da página oficial da AESP/CE



Divulgação da Formatura de um das turmas de Vistoriante: "Bombeiros militares concluem Curso de Habilitação em Vistorias Técnicas". Fonte: <https://www.cepi.cb.ce.gov.br/2021/11/22/formatura-de-25-novos-vistoriantes-do-cbmce/>.
Publicada em 18 de outubro de 2021.

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.

Com relação às manifestações sobre a condutas de servidor/colaborador, embora estejam numa tendência de queda nos últimos anos, o CBMCE permanece atento através de sua Câmara de Apuração de Procedimentos Disciplinares (CAPD) e, todas àquelas manifestações que possuem indícios mínimos de autoria e materialidade são submetidas aos procedimentos administrativos cabíveis.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

As ouvidorias setoriais da rede de ouvidoria do Estado do Ceará são unidades administrativas dos órgãos do Poder Executivo Estadual e suas atuações atendem, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Constituição que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação social, sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

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

Muito além das obrigações legais, estabelecidas por Leis e Decretos (federais e estaduais), que possibilitam aos cidadãos o direito de participar na administração pública direta e indireta, as ouvidorias podem trazer benefícios em diversas áreas das instituições. As ouvidorias, por exemplo, podem ser capazes de identificar problemas de comportamento, desvios de condutas, mediar conflitos, fornecer feedbacks, podendo ainda ser um canal de defesa do colaborador. O ouvidor tem o papel de entender os problemas do público interno e direcioná-los para quem possa resolver de forma efetiva.

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 ainda ser financeiros e não financeiros. Apresentamos as percepções sobre os benefícios obtidos, na visão da gestão da equipe da ouvidoria do Corpo de Bombeiros do Ceará:

I - Benefício financeiro: benefício que possa ser representado monetariamente e demonstrado por documentos comprobatórios, preferencialmente fornecidos pelo gestor, inclusive decorrentes de recuperação de prejuízos;

Não se aplicam benefícios financeiros diretos, entretanto ocorre a inibição de mau 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: benefício que, embora não seja passível de representação monetária, demonstre um impacto positivo na gestão de forma estruturante, tais como melhoria gerencial, simplificação e desburocratização administrativa, aprimoramento de normativos e processos, incremento da credibilidade institucional, devendo, sempre que possível, ser quantificado em alguma unidade que não a monetária.

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

II.a - Credibilidade do Público Interno.

Por ser um canal que possibilita ao cidadão, seja do público externo ou interno, se manifestar anonimamente, a ouvidoria, por muitas vezes, se torna “mais amigável ao colaborador” que os outros canais de comunicação. Por mais que a órgão seja transparente e aberto ao diálogo, muitas vezes os colaboradores se sentem constrangidos de fazer suas manifestações identificadas.



Dentre os principais benefícios de uma ouvidoria estão: resolução de problemas; manutenção de um ambiente saudável de trabalho; maior produtividade dos colaboradores; maior engajamento dos colaboradores pois estes estarão mais satisfeitos em exercer suas missões. 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.

Os colaboradores do CBMCE em 2021, utilizaram de forma eficiente essa ferramenta de participação social, e auxiliaram a Gestão Superior do Órgão a identificar e sanar situações no âmbito administrativo, trazendo o benefício da confiança, seriedade e da transparência da Gestão Superior do CBMCE, conforme analisar nas situações a seguir.

Tabela: Benefício Não Financeiro: Demandas que trouxeram mudanças no âmbito administrativo do CBMCE

DEMANDA	DESCRIÇÃO	RESULTADO	DOCUMENTO
5674487	Solicita adiar a prova de seleção ao Curso de Habilitação a Oficiais (CHO) em virtude da pandemia	Procedente - Deferido	BCG Nº 48 de 10/03/21
5674457	Solicita adiar a prova de seleção ao Curso de Habilitação a Oficiais (CHO) em virtude da pandemia	Procedente - Deferido	BCG Nº 48 de 10/03/21
5694447	Inscrição Irregular militar no CHO (J... R... M... F...)	Procedente – Inscrição Anulada	BCG nº 59 de 29/03/21
5694447	Inscrição Irregular militar no CHO (F... J... B... da S...)	Procedente – Inscrição Anulada	BCG nº 59 de 29/03/21
5694447	Inscrição Irregular militar no CHO (M... R... C...)	Procedente – Inscrição Anulada	BCG nº 59 de 29/03/21
5699823	Inscrição Irregular militar no CHO (A... F... N...)	Procedente – Inscrição Anulada	BCG nº 62 de 05/03/21
5699823	Inscrição Irregular militar no CHO (A... J... A...)	Procedente – Inscrição Anulada	BCG nº 73 de 20/04/21
5703817	Inscrição Irregular militar no CHO (F.. R.. S da S..)	Procedente – Inscrição Anulada	BCG nº 66 de 09/04/21
5756748	Inscrição Irregular militar no CHO (J.... B... F)	Procedente – Inscrição no CHO anulada e aberto Conselho de Disciplina	BCG nº 114 de 18/06/21 DOE nº 140 de 16/06/21

Fonte: Controle interno anual da setorial do CBMCE, com informações registradas na Plataforma Ceará Transparente, Boletins Internos e Diário Oficial do Estado.

Conforme podemos perceber ao observar as informações da tabela anterior, todas as manifestações que possuem indício mínimo de materialidade ou autoria, são levadas ao Comando Gestor da Instituição e devidamente apuradas. Essas foram algumas dessas mudanças e atitudes tomadas no âmbito administrativo, oriundas das manifestações de ouvidoria recebidas pela setorial e resolvidas pela gestão do Órgão originou um benefício direto para cumprimento dos requisitos constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência

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.



II.b - Credibilidade do Público Externo.

Com relação ao público externo esses benefícios não financeiros podem ser entendidos como uma “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 5814773: Em 11/08/2021 às 21:57 o cidadão usuário solicitou uma denúncia sobre a falta de equipamentos de combate a incêndio dos condomínios Lino V e Lino VII.
Ação	No dia 13/08/2021 - Foi realizada uma operação conjunta com os Órgãos de Segurança Pública.
Descrição	Foram empregados mais de 400 profissionais de segurança das Polícias Civil e Militar do Ceará, do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE), da Perícia Forense do Estado do Ceará (PEFOCE), além da Secretaria da Administração Penitenciária (SAP) e Departamento Estadual de Trânsito (Detran). Pelo ar, uma aeronave da Coordenadoria Integrada de Operações Aéreas (CIOPAER) da SSPDS sobrevoou a região dando apoio às equipes em solo. O Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE), por Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios (CEPI) e da 3ª companhia do 2º Batalhão de Bombeiros (Caucaia), realizou Vistorias Técnicas Fiscalizadoras, nas edificações dos condomínios Lino V e Lino VII. Os Bombeiros Militares foram acionados por meio de uma denúncia anônima à Ouvidoria do CBMCE. Os condomínios não possuíam extintores de incêndio suficientes e os que existem estão vencidos. Os demais equipamentos de controle de incêndio estão quebrados ou não existem mais.
Resultado	Foram emitidos cinco Relatórios de Irregularidades (nº 301722, nº 298472, nº224354, nº301730, nº296325) no Sistema de Controle de Atividades Técnicas (SCAT/CBMCE), e ainda os Processos nº1863737, nº2897827.
Registro Fotográfico	

Fontes: CEARÁ. Sistema Portal Transparente; Ouvidoria: Manifestações de Ouvidoria: **Manifestação nº 5814773** de 11 de ago. 2021. (finalizada)

CEARÁ. Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS). **SSPDS deflagra Operação Sumé I em residencial na cidade de Caucaia**. Notícias de 13 de ago. 2021. Disponível em < <https://www.sspds.ce.gov.br/2021/08/13/sspds-deflagra-operacao-sume-i-em-residencial-na-cidade-de-caucaia/>> acesso em 13 jan. 2021

PORTAL G1. Globo. **Operação com mais de 300 agentes de segurança busca foragidos da Justiça em Caucaia**. Notícia publicada em 13 ago.2021. Disponível em <<https://g1.globo.com/ce/ceara/noticia/2021/08/13/operacao-com-mais-de-300-agentes-de-seguranca-busca-foragidos-da-justica-em-caucaia.ghtml>>. Acesso em 13 jan. 2021

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUIDORIAS

No ano de 2021 a ouvidoria setorial do CBMCE investiu forte na capacitação de sua equipe. Inicialmente apresentamos na tabela abaixo, as frequências dos servidores da ouvidoria setorial do Corpo de Bombeiros, Tenente Coronel QOBM Edir Paixão de Sousa (Ouvidor), Tenente Coronel Haroldo Jorge Aragão Gondim (Ouvidor Setorial substituto) e Subtenente Domingos Alves Evangelista Neto (Membro da Ouvidoria e Responsável pelo Sistema de Informação ao Cidadão) nas reuniões de Fomento ao Controle Social:

Tabela: Participação da Equipe da Ouvidoria do CBMCE nas Reuniões de Fomento ao Controle Social

Reunião	Data	Local/Formato	Situação/Participou?
I Reunião	24/02/2021	Virtual	(X) Sim () Não
II Reunião	28/04/2021	Virtual	(X) Sim () Não
III Reunião	30/06/2021	Virtual	(X) Sim () Não
IV Reunião	18/08/2021	Virtual	(X) Sim () Não
V Reunião	27/10/2021	Virtual	(X) Sim () Não
VI Reunião	15/12/2021	Virtual	(X) Sim () Não

Muito além das reuniões de fomento ao Controle Social, em 2021, nossa equipe participou ativamente em eventos diversos, capacitando-se para que possam colaborar com o melhor desenvolvimento das ações de [a] ouvidoria setorial do CBMCE, conforme demonstramos na tabela abaixo:

Tabela: Participação da setorial - CBMCE em eventos de áreas de interesse ao atendimento ao cidadão.

DATA	EVENTO	CARGA HORARIA	ORGANIZAÇÃO	PARTICIPANTE(S)
26/12/20 a 25/01/21	Certificação em Ouvidoria	160 HA	ENAP/OGU	ST Domingos Neto
08 a 12/03/2021	Curso Básico de Ouvidoria	15 HA	CGE/ EGPCE	ST Domingos Neto
16/03/2021	Webinário: Ouvidoria Day	03 HA	Tribunal de Contas/ES	ST Domingos Neto
17/03/2021	47º Fórum Permanente de Controle Interno - Webinar - Contas de Gestão 2020 - Turma CGE	03 HA	CGE/ EGPCE	ST Domingos Neto
30/03/2021	I Reunião Ouvidorias/SIC das Vinculadas da SSPDS	02 HA	SUPESP	TCel. Haroldo Gondim ST Domingos Neto
05/03 a 04/06/2021	Curso Comunicação Não-Violenta e Justiça Restaurativa	30 HA	Vice-Governadoria do Estado do Ceará	ST Domingos Neto
10/05 a 22/10/2021	Certificação em Ouvidoria – 2021	123 HA	CGE/ EGPCE	TCel. Haroldo Gondim ST Domingos Neto
31/05 a 04/06/2021	Curso Introdutório de Avaliação de Serviços	10 HA	CGE/EGPCE	ST Domingos Neto
30 e 31/08/2021	X Encontro Estadual de Ouvidores	06 HA	ABO	ST Domingos Neto
13 a 27/09/2021	Curso de Atuação do Profissional de Segurança Pública Frente a Grupos Vulneráveis	50 HA	AESP/CE	ST Domingos Neto
22/11/2021	Oficina para a Construção de Relatórios de Ouvidoria 2021.	03HA	CGE/EGPCE	ST Domingos Neto

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 2021, 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 Boa Prática 1

Objetivo: Campanha de Divulgação de Canais da Ouvidoria

Descrição: Divulgar a existência da ouvidoria setorial do CBMCE nos setores internos do Quartel do Comando Geral e nas unidades (Batalhões e Companhias) do interior do Estado.

O anexo IV a este Relatório traz a descrição detalhada da Boa Prática realizada

8.2 Boa Prática 2:

Objetivo: Ampliar as possibilidades de comunicação com a ouvidoria setorial do CBMCE

Descrição: Criação do Canal de atendimento via WhatsApp, atrelado ao número telefone fixo do setor (85) 3223-7742 com a finalidade de ampliar as possibilidades de contato com o público interno e externo atendidos pelo setor.

O anexo V a este Relatório traz a descrição detalhada da Boa Prática realizada

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria setorial do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará tem cumprido sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e CBMCE. Nosso foco em 2021 foi cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos em fornecer a resposta à manifestação do cidadão. O que foi alcançado, conforme demonstra nosso excelente índice de resolubilidade (99,82%). Entretanto, muito além de fornecer uma resposta ágil, procuramos entender as necessidades do usuário e, dessa forma, nossas ações buscaram possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Nossa setorial tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, revisamos e colocamos em prática novos fluxos de trabalho, acompanhamento mensal das atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe. Temos, contudo, a possibilidade de melhorias em nossa atuação, principalmente pelo apoio recebido da Gestão Superior do Órgão, que em 2021 apoiou fortemente a atuação da ouvidoria do CBMCE, seja patrocinando nossas campanhas de divulgação, bem como na parceria na resolução das principais manifestações recebidas, promovendo ações conjuntas na busca de retorno de forma mais célere dos setores, ao longo do ano.

A ouvidoria setorial do CBMCE, conta com o desafio de não só manter os excelentes resultados obtidos em 2021, mas a perspectiva de melhorá-los em 2022. Uma das ações em planejamento é a nomeação de interlocutores nas principais unidades (Batalhões. Companhias), para que possamos enviar as manifestações a outras áreas e setores da instituição com mais eficiência.

Através desses interlocutores poderemos realizar um melhor gerenciamento desses envios, com controle de prazos e informações estruturadas relativas aos assuntos e áreas mais demandadas, possibilitando, inclusive, o controle da informação posterior de conclusão de apuração das manifestações.

Ainda no intuito de melhorar e otimizar os trabalhos realizados em 2021, passamos a utilizar a ferramenta WhatsApp, agregado ao telefone fixo do setor, fortalecendo a comunicação com nossa setorial, com a possibilidade de agora inserir esse canal de recebimento de manifestações no Sistema Ceará Transparente, poderemos conhecer e quantificar as manifestações recebidas por esse canal.

Outro ponto a ser desenvolvido diz respeito à divulgação das atividades realizadas no âmbito da ouvidoria setorial, de modo que servidores e colaboradores do CBMCE se sintam cada vez mais à vontade para auxiliar e participar da gestão da Órgão, utilizando-se da ouvidoria como canal oficial de comunicação. Assim, para 2022, a perspectiva é que a Ouvidoria da CBMCE continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e a Administração Pública Estadual.

Nossa setorial de ouvidoria estará sempre atenta aos melhoramentos que possam ser realizados e aperfeiçoados nos seus métodos de trabalho, bem como na apresentação dos resultados alcançados. Para tanto, é de fundamental importância que este, e todos os demais relatórios elaborados por nossa setorial, sejam exaustivamente discutidos internamente em cada equipe técnica dos setores mais demandados.

Esperamos que propostas sejam transmitidas à Ouvidoria para avaliação e, possível implementação. Com esta parceria, estará a Ouvidoria agindo de forma proativa e em conjunto com aqueles setores, aperfeiçoarão a oferta de serviços ao cidadão.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Uma Ouvidoria forte e atuante é essencial para as instituições públicas que buscam cumprir o seu papel constitucional de forma integral. A busca pela excelência no atendimento e serviços prestados aos cidadãos usuários deve estar à frente do planejamento de suas relevantes missões, e ainda ter como meta essencial a busca por melhorias, uma vez que recebe as manifestações do cidadão, muitas vezes sendo uma ferramenta, da esfera administrativa, para resolução de conflitos.

Nesse contexto, a Ouvidoria deve estar atenta ao que ocorre em seu Órgão, pois desse modo atuará com conhecimento e agirá com o devido cuidado de preservar a qualidade de serviços e produtos prestados ao cidadão, identificando equívocos e apresentando as propostas de melhorias à Gestão Superior, colaborando na correção, agregando valor, eficiência e celeridade nos processos.

No exercício de 2021, 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 nossos resultados tenham sido alcançados, sabemos que nosso atendimento ainda é suscetível a melhorias, havendo constante necessidade de vigilância, capacitações continuada e controle dos resultados.

É necessário investir na capacitação e treinamento, não apenas da equipe da ouvidoria, mas na conscientização do público interno, principalmente daqueles setores com maior demanda, para que possam compreender a importância da participação social no crescimento da Instituição. A campanha de divulgação da ouvidoria deve ser contínua, bem como o investimento em comunicação interna, pois facilitará nossa equipe e Ouvidor no controle das respostas às demandas.

O Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndio, como setor que recebe a maior parte de manifestações destinadas ao CBMCE deve sempre estar em sintonia com a ouvidoria. Por conta do número de solicitações de vistorias, que demanda certo tempo a serem realizadas, são fornecidas respostas parciais, entretanto devemos estar atentos para essas manifestações não fiquem aguardando solução por tempo maior do que o estritamente necessário para a realização da vistoria e produção de resposta ao cidadão. Acreditamos que com o incremento e qualificação de vistoriantes, certamente conseguiremos manter nosso tempo médio de resposta e fornecer um retorno em menor tempo do que atualmente fornecemos.

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, bem como da necessidade de adequação dos atendimentos, principalmente com relação aos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

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, Participação 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


José Edir Paixão de Sousa – Tcel QOBM
Ouvidor Setorial do CBMCE

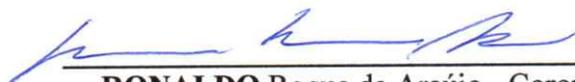
11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

O Comando do Corpo de Militar do Estado Ceará, toma conhecimento do Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial do CBMCE do ano de 2021 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.

Temos acompanhado sistematicamente a Ouvidoria de nossa Instituição no desempenho de suas funções, através do recebimento de relatórios parciais e em reuniões com nossos assessores, sempre sugerindo soluções e encaminhamentos para buscar e construir soluções nos setores demandados.

Sempre tem sido feitas recomendações à gestão na tomada de decisões, objetivando aprimoramento dos serviços prestados pelo CBMCE à coletividade, visando o atingimento do interesse público. Nosso anseio é atender e buscar soluções das recomendações e propostas apresentadas pela Ouvidoria Setorial, sempre atentos aos ditames da Lei nº 13.460/201 e suas alterações. Bem como ao Decreto nº 33.485/2020, Instrução Normativa nº. 01/2020, Lei Federal nº. 13.460/2017 e Portaria/CGE nº. 97/2020, pois entendemos ser importante para um melhor desenvolvimento da ouvidoria e transparência de nossa gestão

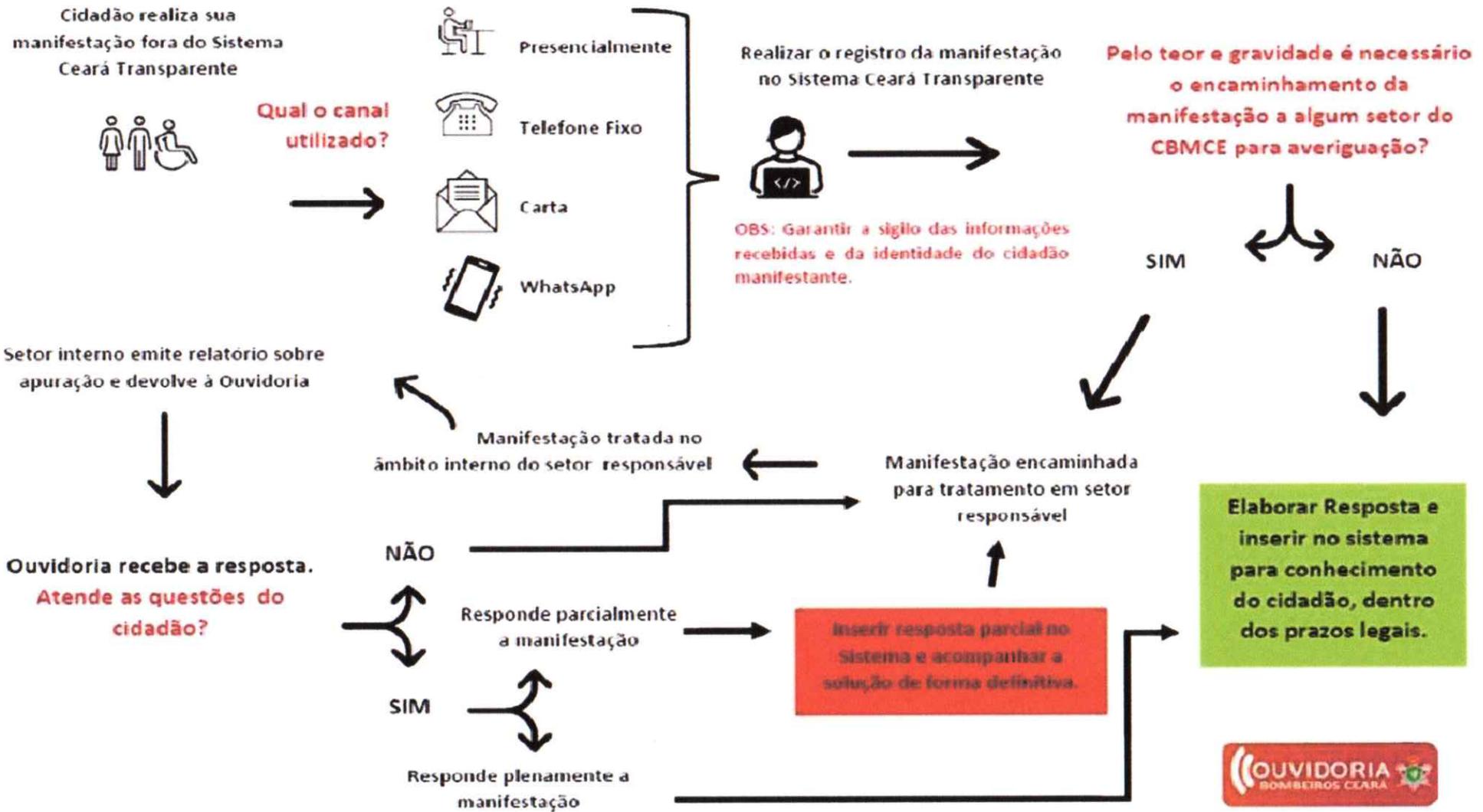
Fortaleza, 28 de Janeiro de 2022



RONALDO Roque de Araújo - Coronel Comandante-Geral
Coronel Comandante-Geral do CBMCE

ANEXO I – FLUXO PROCEDIMENTAL – CBMCE

FLUXO PROCEDIMENTAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS NO ÂMBITO DO CBMCE



ANEXO II – FLUXO PROCEDIMENTAL PARA A REDE OUVIR – CBMCE

**FLUXO PROCEDIMENTAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS NO ÂMBITO DO
CBMCE AOS ÓRGÃOS E INSTITUIÇÕES INTEGRANTES DA REDE OUVIR CEARÁ**

CIDADÃO REALIZA SUA
MANIFESTAÇÃO NO SISTEMA
CEARÁ TRANSPARENTE



Leitura, avaliação e classificação
da demanda recebida pelo CBMCE



Compete ao CBMCE ou a
Rede de Ouvidorias setoriais
do Governo do Estado?



Identificar se o órgão responsável possui sistema de Ouvidoria e finalizar a demanda informando ao cidadão como deve proceder para registrar sua manifestação, fornecendo: endereço, telefones, endereços de e-mails ou página de internet do referido órgão.

Compete a alguma
Ouvidoria integrantes da
Rede Ouvir Ceará?



NÃO
SIM

Protocolar a demanda no sistema de Ouvidoria do Órgão integrante da Rede Ouvir Ceará e finalizar a demanda, informando ao cidadão sobre como acessar o registro.

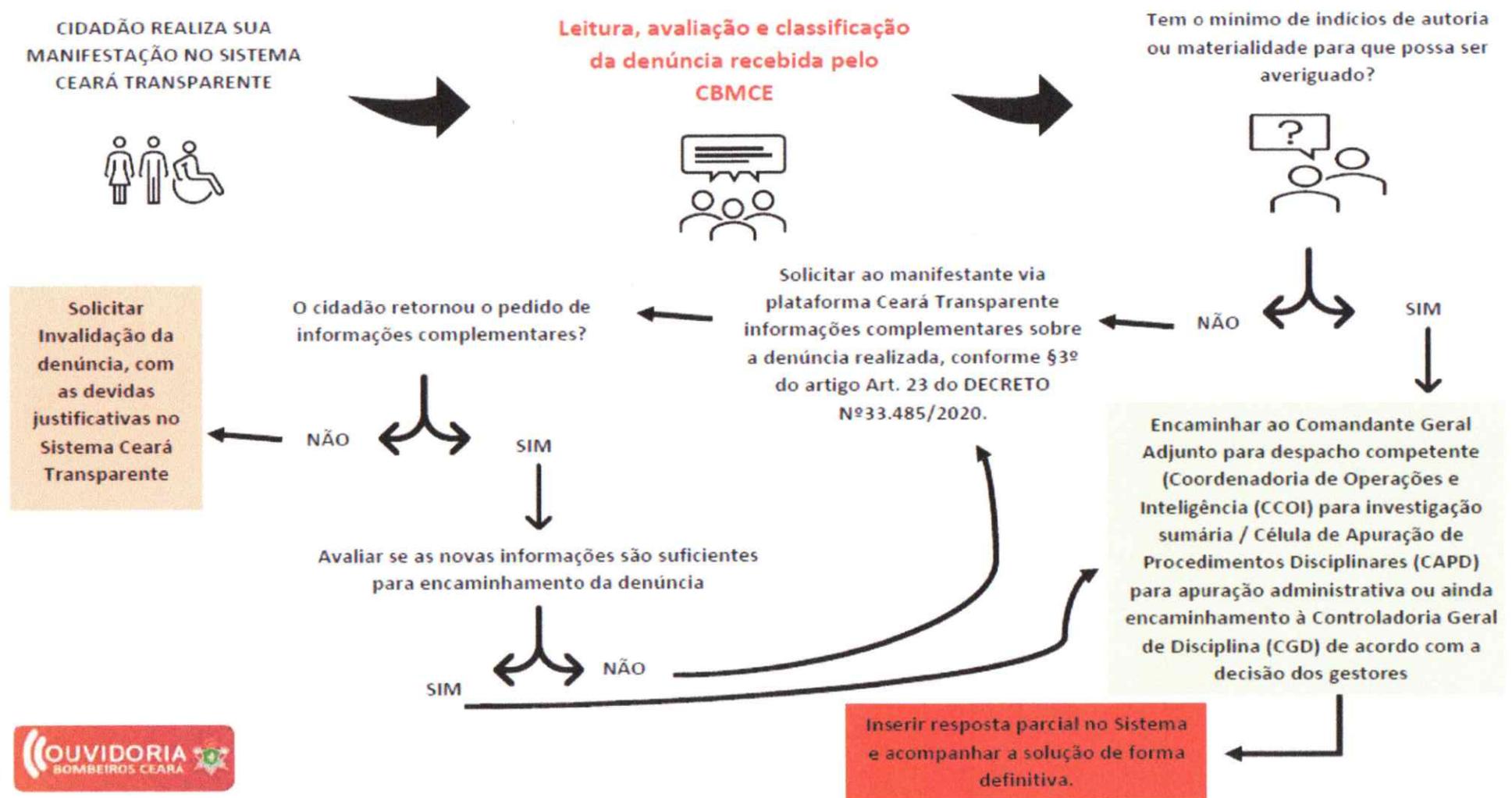
SIM

Proceder conforme o Fluxo Procedimental para Demandas do Ceará Transparente (Encaminhar internamente, transferir ou compartilhar com outras ouvidorias setoriais da rede estadual).



ANEXO III – FLUXO PROCEDIMENTAL PARA DENÚNCIA – CBMCE

FLUXO PROCEDIMENTAL PARA O TRATAMENTO E APURAÇÃO DAS DENÚNCIAS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA SETORIAL – CBMCE



Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

Campanha de divulgação da Ouvidoria Setorial do CBMCE.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Campanha iniciada em 20 de janeiro e desenvolvida de forma permanente pela ouvidoria Setorial do CBMCE.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Os membros da ouvidoria setorial do CBMCE em conjunto com o Núcleo gestor do Órgão perceberam a necessidade de divulgar a existência da Ouvidoria nos setores internos e nas unidades do interior do estado, visando atender as recomendações dos relatórios gerenciais dos anos anteriores da Controladoria Geral do Estado, e por entenderem a importância do fortalecimento ao fomento do controle social das instituições públicas visando atender as exigências constitucionais.

4. Descrição da Ação/Prática:

O Objetivo geral dessa Boa Prática foi a divulgação dos canais de Ouvidoria do CBMCE. Dessa forma, a campanha de divulgação dos canais da ouvidoria setorial e da rede de ouvidorias estadual se mostrou importante. Inicialmente, a página institucional do Corpo de Bombeiros adicionou a aba para as informações sobre a Ouvidoria setorial do CBMCE, onde o cidadão poderia visualizar as informações da Ouvidoria setorial e acessar os relatórios de gestão de ouvidoria, bem como de um banner padrão com informações sobre os tipos de manifestações de ouvidoria, posteriormente produziu-se cartazes para distribuição tanto nas áreas administrativas do órgão, quanto nas unidades do interior do Estado.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Inicialmente a equipe da setorial de ouvidoria CBMCE produziu a arte para a criação de um Banner e de um Cartaz com informações gerais sobre a rede de ouvidoria, canais de acesso. O segundo passo foi apresentar a proposta ao Núcleo Gestor, que imediatamente aprovou a ideia e autorizou a produção e impressão das artes e a devida distribuição.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Apresentamos a seguir, imagens com reproduções da página institucional da Ouvidoria do CBMCE <<https://www.bombeiros.ce.gov.br/ouvidoria/>>, e as artes produzidas para a Boa Prática>

Imagem 1



Reprodução da página <www.bombeiros.ce.gov.br/ouvidoria> (parte superior) desenvolvida em janeiro de 2021 para divulgação das informações da Ouvidoria do CBMCE

Imagem 2



Reprodução da página <www.bombeiros.ce.gov.br/ouvidoria> (parte inferior) desenvolvida em janeiro de 2021 para divulgação das informações da Ouvidoria do CBMCE

Imagem 3



Cartaz desenvolvido em janeiro de 2021 para divulgação dos canais de Ouvidoria do CBMCE

Imagem 4



Banner desenvolvido em janeiro de 2021 para divulgação dos canais de Ouvidoria do CBMCE

Imagem 5



Registros fotográfico do cartaz de divulgação dos canais de Ouvidoria no Quartel de Juazeiro do Norte - 1º Cia do 5º BBM

Imagem 6



Imagem 7



Imagem 8



Registros fotográfico do cartaz de divulgação dos canais de Ouvidoria no Quartel do Crato - 2º Cia do 5ºBBM

Imagem 9



Registro fotográfico do cartaz de divulgação dos canais de Ouvidoria no Quartel de Quixeramobim – 4ª Cia/4º BBM

Imagem 10



Registro fotográfico do cartaz de divulgação dos canais de Ouvidoria no Setor de Folha de Pagamento no Quartel do Comando Geral em Fortaleza

Imagem 11



Imagem 12



Imagem 13



Registros fotográfico do cartaz de divulgação dos canais de Ouvidoria na porta da ouvidoria setorial do CBMCE

Imagem 14



Imagem 15



Imagens da Recepção do Quartel do Comando Geral, onde o cidadão já tem o primeiro contato ao chegar na Instituição.

A

Imagem 16



Imagem 17



Ao sair da recepção, existem placas de sinalização para facilitar o acesso à Ouvidoria



Alguns locais onde estão colocados cartazes com as formas de entrar em contato com a ouvidoria

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

A Ouvidoria deve ser o elo que para estabelecer a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atuando como um espaço de diálogo com escuta qualificada, mas sem sua divulgação, tenderá a ter uma existência puramente formal.

A divulgação é ferramenta essencial para o êxito dos trabalhos e objetivos de uma Ouvidoria. Os resultados esperados dessa Boa Prática, que pretende se tornar em campanha permanente dentro do CBMCE, é que nossa ouvidoria se torne um canal de atendimento que melhor atenda à população, seja qual for o canal escolhido pelo cidadão para entrar em contato, o que só é possível, se esses canais forem conhecidos.

No CBMCE pretendemos que os próprios servidores e colaboradores possam contribuir diretamente com essa divulgação, uma vez que muitas demandas passariam a ser atendidas inicialmente pela Ouvidoria, o que reduziria o retrabalho em algumas situações.

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

Criação do Canal de atendimento via aplicativo de comunicação WhatsApp Business Solution, atrelado ao número telefone fixo do setor (85) 3223-7742 com a finalidade de ampliar as possibilidades de contato com o público interno e externo atendidos pelo setor;

2. Período de realização da Prática/Ação:

Campanha iniciada em 20 de janeiro e desenvolvida de forma permanente pela ouvidoria Setorial do CBMCE

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Segundo dados divulgados pela própria empresa Meta Platforms, Inc, proprietária do aplicativo WhatsApp, 120 milhões de brasileiros usam o aplicativo ao menos uma vez por mês. O mundo conta com 1,2 bilhão de usuários de WhatsApp, portanto, 10% deles são brasileiros. Já um estudo com mais de 2 mil usuários mostrou que os brasileiros participam, em média, de pelo menos 5 grupos no WhatsApp, dessa forma, o uso do WhatsApp empresas tem bastante potencial.

O relacionamento de uma ouvidoria com seu público deve ser baseado em confiança, reciprocidade e a certeza de que o outro se importa com você, te conhece profundamente, quer te ajudar a resolver seus problemas e, da mesma forma, pode contar com sua ajuda quando precisar.

4. Descrição da Ação/Prática:

O Objetivo geral dessa Boa Prática foi possibilitar a utilização de um novo canal para o cidadão usuário. Ao utilizar uma ferramenta que permite uma comunicação menos formal com o cidadão usuário e melhorar também a comunicação interna, principalmente com os interlocutores setoriais, tornamos mais fácil e ágil, o recebimento e a resolubilidade das manifestações.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

Inicialmente a equipe da setorial de ouvidoria CBMCE agregou o telefone fixo do setor (85) 3223-7742 ao aplicativo *WhatsApp Business Solution*. Além de fornecer mais opção de contato na tentativa de aproximar o público interno e externo da ouvidoria setorial, as funções disponibilizadas pelo aplicativo permitiram oferecer um catálogo de serviços da ouvidoria estadual, através de links diretos para a página “Ceará Transparente”, bem como utilizar os *Status* como forma educativa, através da inserção de mensagens relacionadas aos tipos de manifestações, serviços oferecidos pelo governo do Estado e divulgação de mensagens internas.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Apresentamos a seguir, imagens com reproduções da página institucional da Ouvidoria do CBMCE <<https://www.bombeiros.ce.gov.br/ouvidoria/>>, e as artes produzidas para a Boa Prática>

Imagem: Print Screen do layout do WhatsApp da Ouvidoria Setorial do CBMCE à época do lançamento.

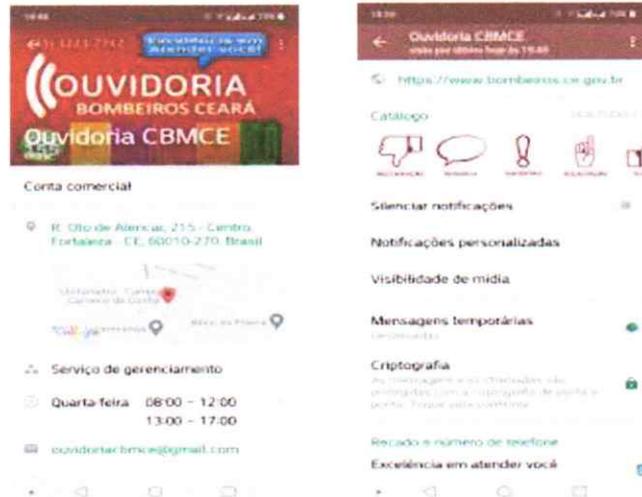
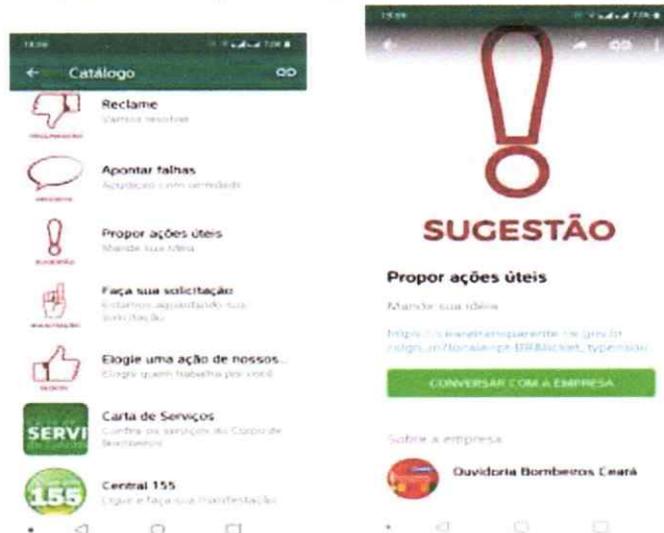


Imagem: Print Screen do layout do catálogo de Serviços inseridos no WhatsApp da Ouvidoria do CBMCE



7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Percebemos que a receptividade foi grande no público externo e interno, recebemos bons feedbacks das variadas áreas internas, pois através da ferramenta, o diálogo passou ser mais confiável e impessoal, pois reduzimos as trocas de informações pelos aplicativos de mensagem da equipe de apoio da setorial. Para representar um resultado efetivo, apresentamos as demandas por telefone fixo, que aumentam de 0 (zero) em 2020 para 9 (nove) em 2021.

Salientamos que todas as demandas que entram via WhatsApp são devidamente inseridas no sistema, e aparecem nos relatórios como entradas por telefone porque o Sistema Ceará Transparente ainda não tinha a opção “WhatsApp” para o correto cadastro.

#



Ofício CG Nº **61/2022 - CMDO/CBMCE**

Fortaleza, 28 de janeiro de 2022.

A Sua Excelência o Senhor
Aloízio Barbosa de Carvalho Neto
Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral
Nesta

Assunto: Viprocc nº 00782335/2022

Referência: Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria/2021

Senhor Controlador e Ouvidor Geral do Estado,

Ao cumprimentá-lo cordialmente, encaminho a Vossa Excelência o Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria, do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará, referente ao exercício de 2021, para conhecimento e deliberações julgadas cabíveis.

No azo, reitero votos de estima e real apreço.

Respeitosamente,


Ronaldo Roque de Araújo - Cel CG BM
Coronel Comandante Geral do CBMCE



1d6c95bbaee-17

