

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

# **RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA**

**Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 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 **Marcilio** Guimarães Cavalcante - Coronel QOBM

ASSESSOR DE CONTROLE INTERNO

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

### COMITÊ SETORIAL DE ACESSO A INFORMAÇÃO

REPRESENTANTE DO TITULAR DO ÓRGÃO

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

ASSESSOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Ademar Feitosa **Cruz** – Tenente Coronel QOBM

OUVIDOR SETORIAL

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

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

**Domingos** Alves Evangelista Neto – Subtenente QPBM

### DIAGRAMAÇÃO

**Domingos** Alves Evangelista Neto – Subtenente QPBM

## 1 - INTRODUÇÃO

O Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE), órgão da Administração Direta do Governo do Estado do Ceará, criado no dia 8 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.

Com fundamento no que preceitua o Art. 144 da Constituição Federal de 1988, os Corpos de Bombeiros são órgãos integrantes da segurança pública, incumbindo-lhes, além das missões definidas em legislações específicas, a execução das atividades de Defesa Civil. O CBMCE, para melhor desempenho de suas atividades, tem evoluído continuamente através de outras legislações criadas e aplicáveis as suas atividades, e tem vínculo operacional a Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) como instituição de segurança pública, nos termos da Constituição Federal.

Em observância às prescrições da Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527, este relatório visa apresentar os dados e análises estatísticas dos registros na execução dos processos de Transparência Passiva e Ativa pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE) no ano de 2021. A LAI tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas. Seus dispositivos são aplicáveis aos três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação do CBMCE (CSAI/CBMCE), busca ainda, cumprir fielmente o Decreto estadual nº 31.199/2013, que versa sobre a organização e o funcionamento dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação ao Cidadão do Poder Executivo do Estado do Ceará no artigo 2, inciso II e Lei Estadual de Acesso à Informação, Lei nº 15.175/2012, e almeja sempre à melhora consistente da comunicação com o usuário, a clareza nas respostas apresentadas e agilidade na busca de soluções, entendimentos ou explicações.

Com relação aos demais atendimentos de disposições legais, como a Lei nº 13.460 de 2017, conhecida por proteger e defender os direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que entrou em vigor no segundo semestre de 2020, estamos atentos e vigilantes para que as ações desempenhadas, que vão desde ao atendimento aos usuários às ações internas, atendam as determinações legais que regem o assunto, e em condições de proceder à atualização de nossos procedimentos, revisando a disponibilização dos dados já abertos, a fim de que sejam apresentados em linguagem de fácil interpretação.

Em continuidade ao aprimoramento dos canais de atendimento e ao alinhamento com as orientações gerais da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), o CBMCE, ampliou a participação da equipe responsável pelas atividades de Ouvidoria e de atendimento ao cidadão em várias de suas ações, divulgando os canais de acesso e facilitando a comunicação entre as unidades para o tratamento das manifestações e agilidade nos processos de respostas aos cidadãos.

Todos os esforços foram destinados ao constante aperfeiçoamento da transparência pela Instituição, buscando incrementar e fomentar a participação social na melhoria da gestão pública, na tentativa de que questões individuais apresentadas pelos cidadãos se tornassem soluções coletivas. Em 2021 a equipe, do CSAI/CBMCE, por exemplo, melhorou o tempo médio de respostas ao tratamento das solicitações registradas no Sistema Eletrônico da Página Ceará Transparente.



## 2 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATORIO DE GESTÃO DA TRANSPARENCIA 2020

Nossa missão, enquanto membros do CSAI/CBMCE, é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas, além de permitir que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para a Instituição, pois é direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade e à ampliação do espaço de participação e controle social.

Com intuito de melhorar o trabalho e cumprir as recomendações e orientações do Relatório de Gestão da Transparência 2020, dispomos na sequência no que concerne ao CBMCE, quais foram atendidas de forma integral ou parcial, pelo Comitê Setorial de nossa instituição, como forma de aperfeiçoar os procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na LAI. Iremos pontuar as recomendações atinentes ao CBMCE com suas devidas providências:

### 2.1 RECOMENDAÇÕES

Não foram pontuadas recomendações ao CBMCE no Relatório de Gestão da Transparência 2020

### 2.1 ORIENTAÇÕES

- Para ADAGRI, CBMCE, CEARAPREV, CEASA, CEGÁS, CGD, CIPP S/A, CODECE, CRDH, DETRAN, FUNTELC, JUCEC, PEFOCE, PMCE, SEAS, SECITECE, SECULT, SESA, SOP, SSPDS, SUPESP, URCA, UVA, VICEGOV, ZPE. Orientação 4) Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, considerando que a resolubilidade no ano ficou abaixo da média estadual;

**Providências:** O CSAI/CBMCE reavaliou seus métodos de trabalho, e em 2021 nossa resolubilidade foi de 97,67%.

- Para ADAGRI, CAGECE, COGERH, CBMCE, SOP, EGP, GABVICE, ISSEC, NUTEC, PEFOCE, PMCE, SECITECE, SECULT, SEAS, SRH, URCA. Orientação 5) Divulgar, em cumprimento ao Decreto Estadual 31.199/2013, à Lei 15.175/2012 e à Lei Federal 12.527/2011, no respectivo site institucional (incluindo os sites sob sua responsabilidade), a possibilidade de registro de solicitações de informação por meio eletrônico” a partir do próprio sítio institucional do órgão ou entidade, na “página inicial” ou no “Banner de Acesso à Informação”, disponibilizando link para a plataforma Ceará Transparente;

**Providências:** O CBMCE já cumpre integralmente a orientação sugerida, em sua página inicial o cidadão usuário pode facilmente identificar o Banner de Acesso ao Sistema Ceará Transparente e o “Banner de Acesso à Informação”, com um link que leva à página: <https://www.bombeiros.ce.gov.br/aceso-a-informacao/>, e nesse local pode acessar o Sistema Ceará Transparente, bem como verificar as informações de transparência do CBMCE.





Registro da página inicial do CBMCE, com a visualização dos Banners com os devidos links para as páginas “Ceará Transparente” e “Acesso à Informação”.



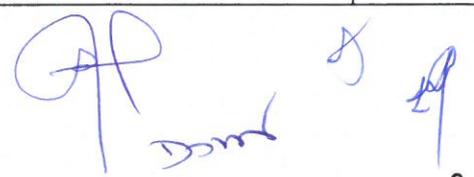
Registro da página “Acesso à Informação do CBMCE”

Registros das páginas realizados na data de 19 de fevereiro de 2022;

- Para ADAGRI, ADECE, AESP/CE, ARCE, CAGECE, CBMCE, CC, CEARAPREV, CEASA, CEE, CEGÁS, CGD, CGE, CIPP S/A, CM, CODECE, COGERH, CRDH, DETRAN, EGP, EMATERCE, ESP, ETICE, FUNCAP, FUNCEME, FUNTELC, IDACE, IPECE, ISSEC, JUCEC, METROFOR, NUTEC, PC, PEFOCE, PGE, PMCE, SAP, SCIDADES, SDA, SEAS, SECITECE, SECULT, SEDET, SEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEJUV, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SETUR, SOHIDRA, SOP, SPS, SRH, SSPDS, SUPESP, UECE, URCA, UVA, VICEGOV, ZPE. Orientação 6) Formalizar/Atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma que atenda a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº. 31.199/2013.

**Providências:** O CSAI/CBMCE está devidamente formalizado e estruturado, atendendo a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº. 31.199/2013. Sua mais recente atualização foi realizada através da Portaria do CBMCE nº 12/2022, publicada no Diário Oficial do Estado nº 024, em 1º de fevereiro de 2022, ficando assim formado:

Tabela Composição do Comitê Setorial de Acesso à Informação do CBMCE			
POSTO	NOME	FUNÇÃO	MATRÍCULA
CEL QOBM	Francisco Zélio Martins de Menezes Júnior	Representante do Titular do Órgão (art. 8º, “a”)	106.498-1-1
Tcel QOBM	Ademar Feitosa Cruz	Assessor de Desenvolvimento Institucional (art. 8º, “b”)	126.658-1-4
TCel QOBM	José Edir Paixão de Sousa	Ouvidor Setorial(Art. 8º, “c”)	125.970-1-0
ST QPBM	Domingos Alves Evangelista Neto	Serviço de Informação ao Cidadão(art. 8º, “d”)	104.370-1-6



### 3 – ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO PERÍODO

O presente relatório apresenta informações sobre o atendimento ao cidadão realizado pelo Comitê de Acesso à Informação do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CSAI/CBMCE) no período de 01/01/2021 a 31/12/2021 com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de períodos anteriores.

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

#### 3.1 – Quantitativo de Solicitações de Informação

Ao longo do ano de 2021, foram registrados 82 pedidos de informação ao CBMCE. Sendo 44 finalizados pela Central 155, e 38 pelo CSAI/CBMCE.

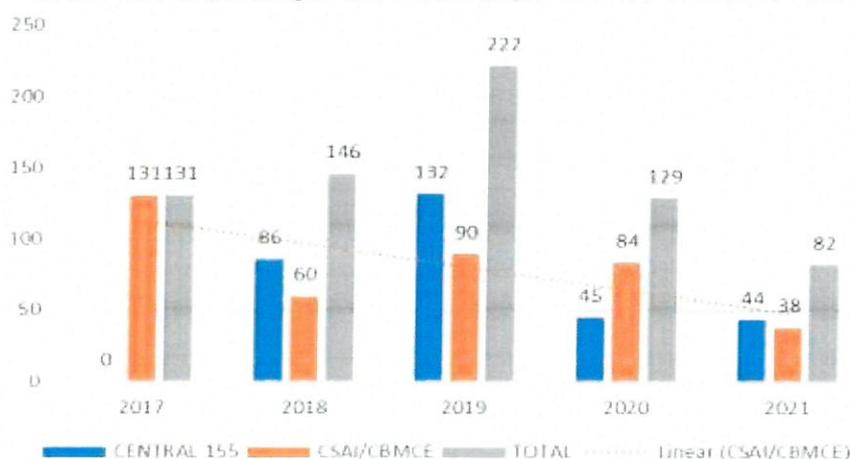
**Tabela: Quantidade de solicitações de informação realizadas ao CBMCE em 2021.**

Solicitação de Informação	Quantidade
Número de protocolos registrados e finalizados pela central 155	44
Número de protocolos registrados pela central e encaminhados aos CSAI	4
Número de protocolos registrados pelo CSAI/CBMCE	34
<b>Total</b>	<b>82</b>

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do SIC 202, gerada em 21 jan. 2022.

No gráfico a seguir, apresentaremos a evolução dos pedidos de informação ao CBMCE de 2017 a 2021:

**Gráfico: Evolução dos pedidos de informação ao CBMCE de 2017 a 2021**



Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente do SIC dos anos de referência, geradas em 21 jan. 2022.

Podemos observar uma tendência linear de redução entre 2017 a 2021 das solicitações de informação ao CSAI/CBMCE, bem como do aumento da pronta resposta da Central 155. Esses dados parecem indicar que o fortalecimento dos canais de transparência do Governo do Estado e do próprio CBMCE vem produzindo redução nos pedidos de informação ao CSAI/CBMCE, pois o cidadão encontra sua resposta na Página da Transparência ou rapidamente através do atendimento da Central 155.

### 3.2 – Solicitações de Informação por Município

Quanto ao local de residência dos cidadãos que solicitam informações ao CBMCE, a maioria dos registros mostra que são de Fortaleza (30,95%), entretanto 26,19% dos cidadãos não discriminaram o endereço, resultados semelhantes aos anos anteriores. Esse volume de pedidos de informação sem a definição do município de residência do solicitante pode estar relacionado a não obrigatoriedade, no ato do registro, da identificação do município de origem.

Tabela: Solicitações de Informação por Município		
Município	Total	%
Fortaleza	13	30,95%
Indefinido	11	26,19%
Juazeiro do Norte	4	9,52%
Campinas	3	7,14%
Maranguape	2	4,76%
Crato	1	2,38%
Eusébio	1	2,38%
Horizonte	1	2,38%
Iguatu	1	2,38%
Limoeiro do Norte	1	2,38%
Maracanaú	1	2,38%
Meruoca	1	2,38%
Rio de Janeiro	1	2,38%
Uberlândia	1	2,38%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	

Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente, geradas em 21 jan. 2022.

### 3.3 – Classificação das Solicitações de Informação e Respostas

Sobre a classificação das solicitações, e suas respostas, do período do de 2021, foram obtidos os seguintes registros:



**Tabela: Quantidade de solicitações de informação registradas no CSAI/CBMCE, por classificação, em 2021**

Tipos	Quantidade	Percentual
Sem classificação	0	0,00%
Atendido (informação pessoal)	16	38,10%
Atendido (transparência passiva)	9	21,43%
Atendido (transparência ativa)	7	16,67%
Não atendido (informação inexistente)	6	14,29%
Deferido	4	9,52%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	

Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente, geradas em 21 jan. 2022.

Analisando os dados da tabela anterior, verifica-se que, do total de 42 pedidos de informação destinados ao CSAI/CBMCE, 16 (38,10%) foram de solicitações referentes à informações pessoais, 9 (21,43%) foram classificadas como sendo de transparência passiva, 7 (16,67%) pedidos classificados como transparência ativa. Ocorrendo ainda 6 pedidos (14,29%) não atendidos, por não termos a informação solicitada.

Diferentemente do ano de 2020, no qual as solicitações de transparência passiva representaram 91,11% de nossos registros, esse percentual foi reduzido para 21,43%, o que pode indicar que o trabalho da equipe identificou e classificou as solicitações de forma mais qualificada, o que auxilia nas tomadas de decisões da gerência e direção da instituição, por serem mais precisas.

### 3.4 – Manifestações por assuntos mais recorrentes

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

Tabela: Assuntos mais Recorrentes		
Assunto	Total	
Informação sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, Etc.)	5	11,90%
Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	5	11,90%
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	5	11,90%
Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais	4	9,52%
Concurso Público/Seleção	4	9,52%
Certificado de Conformidade	3	7,14%
Coronavírus (COVID 19)	2	4,76%
Estrutura e Funcionamento do Colégio do Corpo de Bombeiros	2	4,76%
Procedimentos de Proteção, Busca e Salvamento	2	4,76%
Estrutura e Funcionamento de Unidades Operacionais	2	4,76%
Estrutura e Funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)	2	4,76%
Atualização de Dados Cadastrais de Servidor	1	2,38%
Projetos Sociais do Corpo de Bombeiros	1	2,38%
Ações, Plano, Programas e Projetos e Defesa Civil	1	2,38%
Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico	1	2,38%
Tramitação de Processo Administrativo	1	2,38%
Informação sobre Servidor	1	2,38%

Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente, geradas em 21 jan. 2022.

Os assuntos mais recorrentes em 2021 foram relacionados a: “Informação sobre Legislações Estaduais”; “Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos” e “Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade”, cada um desses três assuntos com uma representação percentual de 11,90%. Logo após os assuntos: “Acordo de Cooperação/Parcerias Institucionais” e “Concurso Público/Seleção” aparecem com 9,52%.

Houve uma redução do percentual do assunto “Certificado de Conformidade”, que em 2020 foi de 30% e em 2021 foi de 7,14%. Vale destacar o grande empenho dos gestores em providenciar no site institucional e nas páginas setoriais o fortalecimento da transparência ativa, disponibilizando informações sobre os procedimentos para dar entrada no certificado de Conformidade.

### 3.5 – Solicitações por Meio de Entrada

O cidadão pode solicitar informação através dos seguintes meios: telefone 155; formulário eletrônico/SIC – “Acesso à Informação”, na página Ceará Transparente ou ainda, presencialmente no Serviço de Informação Cidadão/SIC, no Quartel do Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE).

O canal de entrada com maior número absoluto foi a Internet com 33 solicitações (78,58%), superando pelo terceiro ano consecutivo, o Telefone 155, que em 2021 registrou a entrada de apenas 04 pedidos de informação (9,52%) mostrando uma tendência de queda anos após ano, e uma redução 2020-2021 de 78,94%. Na tabela a seguir, apresentamos a tabela com o comparativo dos meios de entrada das manifestações entre os anos de 2020 e 2021 e suas variações.

**Tabela: Manifestações dos anos de 2020 e 2021, analisadas pelo meio de entrada.**

Meios	2020	2021	Variação
Telefone 155	19	4	Redução de 78,94%
Internet	69	33	Redução de 52,17%
Presencial	0	0	Sem variação
Telefone Fixo	0	2	Aumento de 2 solicitações
E-mail	0	1	Aumento de 1 solicitação
Caixa de Sugestões	0	0	Sem variação
Facebook	0	0	Sem variação
Reclame Aqui	0	0	Sem variação
Instagram	0	0	Sem variação
Twitter	0	0	Sem variação
Carta	0	0	Sem variação
Ceará app	2	2	Sem variação

Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente, gerada em 21 jan. 2022.

### 3.7 – Manifestações Analisadas sobre o Meio de Preferência de Resposta

**Tabela: Pedidos de Informação em 2021, analisados pela preferência de resposta**

Meio de Entrada	Quantidade	%
Sistema	1	2,38%
Telefone	0	0,00%
Carta	0	0,00%
E-mail	26	61,90%
Twitter	0	0,00%
Facebook	0	0,00%
Instagram	0	0,00%
Presencial	0	0,00%
WhatsApp	15	35,71%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	

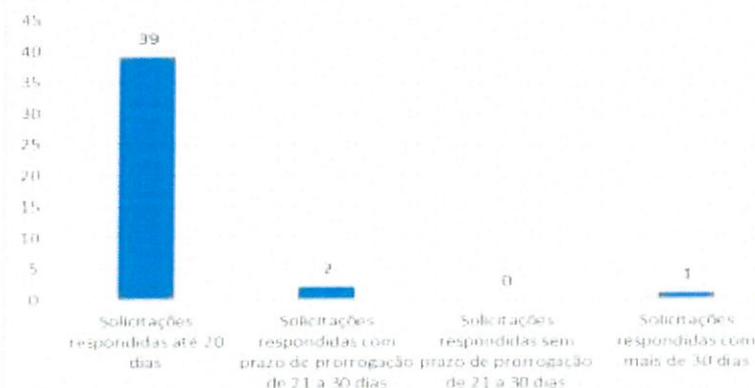
Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente, gerada em 21 jan. 2022.

Das 42 solicitações atendidas pelo CSAI/CBMCE EM 2020, 26 cidadãos (61,90%) preferiram o e-mail como forma de receber a resposta a seu pedido, e 15 (35,71%) informaram que através do aplicativo de mensagens WhatsApp. A opção pela resposta por telefone como opção foi de apenas 1 solicitante (2,38%). Resultados diferentes dos anos anteriores, pois a opção por WhatsApp foi 7,78% em 2020, resultado de uma variação a mais de 114,28%

### 3.8 Análise sobre a Resolubilidade das Demandas

Pelos dados extraídos das planilhas estatísticas da Plataforma Ceará Transparente, dos 42 pedidos de informação finalizados pelo CSAI/CBMCE, tivemos 39 respondidas dentro do prazo legal (92,86%), 2 respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias (4,76%), e apenas 1 respondidas com prazo superior a 30 dias (2,38%). No gráfico a seguir apresentaremos a representação gráfica referente aos prazos do tempo de respostas fornecidas pelo CSAI/CBMCE:

**Gráfico: Prazos do tempo de respostas fornecidas pelo CSAI/CBMCE**



Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente, gerada em 21 jan. 2022.

A Lei de Acesso à Informação (LAI) estabelece o prazo máximo de resposta de 20 dias a partir da data do registro, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa registrada e informada ao solicitante. Em 2021 tivemos 97,62% dos pedidos de informação atendidos dentro dos prazos legais e apenas 1 (uma) solicitação fora do prazo, decorrente de um recurso por parte do solicitante.

**Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação**

Situação	2020	2021
Solicitações respondidas até 20 dias	62	39
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	1	2
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	11	0
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	16	1
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>42</b>

Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente, gerada em 21 jan. 2022.

Nossa resolubilidade não estava dentro dos padrões esperados, tendo caído para 70% em 2020, com o apoio da Gestão Superior do Órgão, voltamos a atingir as metas planejadas.

**Tabela: Índice de Resolubilidade**

Situação	Quant.	Índice de Resolubilidade 2021
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0	97,67%
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	1	

Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente, gerada em 21 jan. 2022.

Obtivemos bons números em 2021, alcançando o melhor índice de resolubilidade da série histórica 2017-2021, conforme podemos observar no gráfico abaixo:

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



Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente do SIC dos anos de referência, geradas em 21 jan. 2022.

### 3.9 – Análise sobre o Tempo Médio de Resposta

No ano de 2021, o tempo médio de resposta do CSAI/CBMCE foi de apenas 04 (quatro) dias, bem abaixo dos 20 (vinte) dias regulamentados, isso reforça o comprometido da equipe com o cidadão.

**Tabela: Tempo Médio de Resposta**

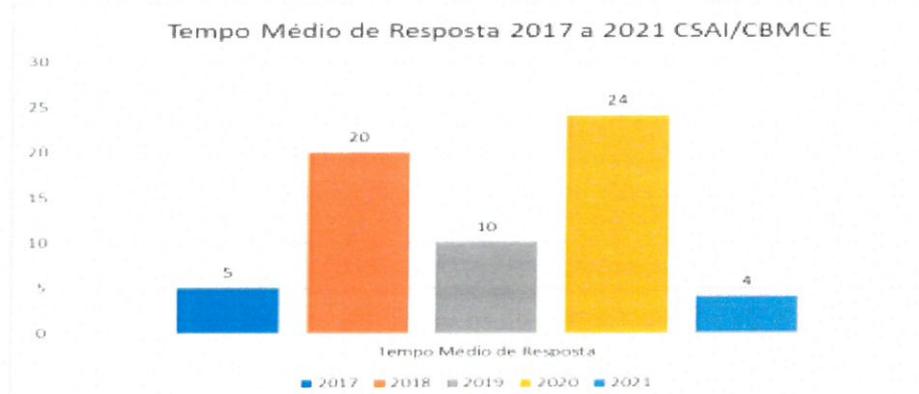
**Tempo Médio de Resposta 2020**

**4 dias**

Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente, gerada em 21 jan. 2022.

Mais uma vez, alcançados o melhor resultado da série histórica (2017-2021), conforme apresentamos no gráfico abaixo.

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



Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente do SIC dos anos de referência, geradas em 21 jan. 2022.

Nosso desafio para 2022 será não apenas manter o excelente índice de resolubilidade e do tempo reposta, mas melhorar em vários aspectos das respostas aos cidadãos solicitante, obtendo-se assim um serviço mais eficaz aos cidadãos usuários.

### 3.10 – Análise sobre a Pesquisa de Satisfação

**Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação – CSAI/CBMCE, 2021**

Relatório de média por questão	Nota
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,94
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,81
C. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade)	3,88
D. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3,69
<b>Média</b>	<b>3,83</b>

**Índice de Satisfação: 76,6%**

Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente, gerada em 21 jan. 2022.

Supreendentemente, apesar do indicador de resolubilidade e do tempo médio de resposta tenham sido excepcionais, não obtivemos um bom resultado nesse indicador. A meta era de 84% e o resultado de 76,6% (8,8% abaixo da meta), nos informa que os cidadãos usuários esperavam mais de nossas respostas. Dedicaremos esforços ainda maiores em 2022, para atender plenamente ao cidadão.

Nosso planejamento é de investir fortemente em obter as respostas adequadas às solicitações de informação do cidadão, para que possamos atender plenamente aos pedidos dos cidadãos e atingir a meta de 84% de satisfação. Os níveis de satisfação dos usuários cidadãos também podem ser percebidos através da percepção dos mesmos sobre os serviços do CSAI/CBMCE, antes e depois de utilizá-lo. Na tabela abaixo, percebemos que foram alcançados os objetivos relacionados a esse parâmetro.

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

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,81

Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente, gerada em 21 jan. 2022.

Superamos a expectativa dos cidadãos em 8,85%. Para conhecermos esse percentual, subtraímos a nota obtida depois do serviço recebido da nota obtida da expectativa anterior ao uso, dividimos esse resultado pela nota inicial e multiplicamos por 100 para obter a porcentagem ( $(3,81 - 3,5) = 0,31$   $0,31 / 3,5 = 0,0885714285714286$   $0,0885714285714286 * 100 = 8,85\%$ ). Para entendermos a representatividade desses índices de satisfação dos usuários, é necessário conhecer a representação da amostra, apresentada na tabela abaixo:

**Tabela: Total de pesquisas respondidas e Representação da Amostra**

Total de Manifestações do CSAI/CBMCE	42
Total de pesquisas respondidas	16

Representação da Amostra

Em 2021 foram 16 pesquisas respondidas e um universo de 42 solicitações finalizadas, representando 38,09% da amostra. Abaixo, mostramos o comparativo com anos anteriores (em 2017, não houve pesquisas respondidas):

**Gráfico: Comparativo da representatividade da amostra de questionários de satisfação respondidos: 2017 – 2021**



Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente do SIC dos anos de referência, geradas em 21 jan. 2022.

O desafio para 2021 é motivar ainda mais os cidadãos usuários a participarem e responderem a pesquisa de satisfação disponibilizada no sistema. Apesar de inserida a mensagem motivacional e convite a utilizar a ferramenta, percebemos que a amostra ainda é pouco representativa do universo de solicitações finalizadas (38,09%).

#### 4 – RECURSOS DE INDEFERIMENTOS DE SOLICITAÇÕES

Durante o ano de 2021, houve apenas 01 (um) recurso destinado ao CSAI/CBMCE, sobre um pedido de informações, que de acordo com o cidadão não teria sido atendido, referente a Solicitação de Informação n°. 5789649 que gerou o 510º Recurso ao Grupo Técnico de Apoio ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI).

A **Solicitação de Informação**, protocolo n°. 5789649, foi recebida pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE), em 10/07/2021, formulada pelo requerente, com fundamento na Lei Estadual de Acesso à Informação, solicitava informações sobre como a empresa “J” poderia prestar serviços de oficina à frota de veículos do CBMCE. O pedido de informação foi **DEFERIDO**, e a referida informação foi fornecida em 12/07/2021, descrevendo que a empresa deveria ser cadastrada no Sistema de Frotas. Em 17/07/2021 enviamos como resposta à solicitação de informação com as informações sobre o Gestor de Frotas do CBMCE.

Em 13/07/2021, o representante da empresa **reabriu a solicitação pela primeira vez**, informou que a empresa já era cadastrada no Sistema, entretanto considerava que a demanda de veículos recebida, oriunda do CBMCE era menor do que a esperada inicialmente.

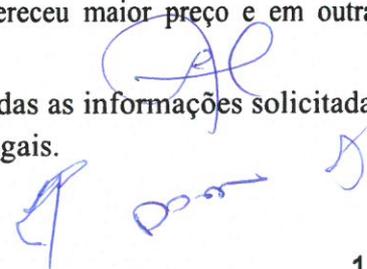
Em 17/07/2021, o representante da empresa **reabriu a solicitação pela segunda vez**, solicitando informações de como poderia falar com os gestores das frotas de Crato, Juazeiro e Barbalha. Em 17/07/2021, enviamos a resposta das informações solicitadas, informando endereço, telefones e nomes dos responsáveis por cada unidade da região:

Em 17/07/2021, o representante da empresa **reabriu a solicitação pela terceira vez**, informando que: “já estive em todos os Batalhão de Bombeiro Militar da minha região e ainda não conseguir alinhar esta parceria com o departamento, contudo estou em contato com nosso setor que faz os processos de parceria para que alinhe uma forma de solução”. Considerando o teor da terceira reabertura, entendemos como encerrada a solicitação de informação, agradecemos os contatos e encerramos a solicitação.

O cidadão entrou com recurso, considerando que seu pedido de informação não teria sido atendido e dessa forma o CGAI solicitou esclarecimentos com os seguintes questionamentos: “O CBM/CE tem ciência e realmente recebeu duas propostas formais nas datas 23/02/21 e 25/02/2021 da empresa requerente, onde a mesma informava que “cobriria qualquer preço da região, ou seja, tratando-se de imediato da proposta mais vantajosa, já que esta é a que reúne melhores condições, pelo menor custo?; “Se recebeu a proposta, respondeu ou pode responder para a empresa requerente?”.

Como resposta, informamos que não foram encontrados registros de tais propostas no sistema de protocolo do Estado, e esclarecemos que os gestores não podem direcionar os serviços a nenhuma empresa específica, e sim aquelas que atendam aos serviços e orçamentos realizados dentro da plataforma oficial. Não sendo legal e conveniente nenhum trato ou parceria que não esteja prevista nas regras do sistema de gerenciamento de frotas do estado. Que a empresa do cidadão usuário estava corriqueiramente sendo inserida através de pedido de cotação de serviços em **todas as ordens de serviço abertas na região**, comprovamos que em algumas, esta sequer respondeu. Em outras ofereceu maior preço e em outras venceu por ter feito melhor oferta.

Dessa forma, comprovamos junto ao cidadão e ao CGAI que todas as informações solicitadas foram deferidas e devidamente encaminhadas dentro dos prazos legais.



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

Em novembro de 2011, a promulgação da Lei de Acesso à Informação (LAI) completou dez anos. A LAI surgiu para regulamentar o direito constitucional de acesso às informações públicas ao prever diretrizes, princípios e procedimentos. A regulamentação da LAI no Estado do Ceará, por meio Lei nº15.175, de 2012, definiu as regras específicas para a implementação da Lei Federal Nº12.527, de 2011, no âmbito da administração pública do Estado do Ceará, determinando que o acesso à informação é um direito e, por consequência, a adaptação dos órgãos estaduais é uma meta a ser alcançada.

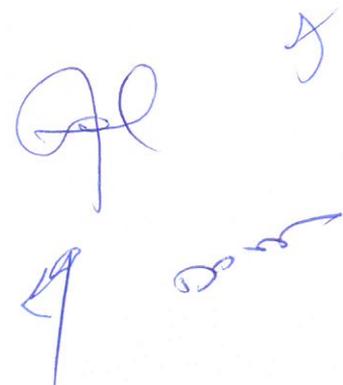
Antes da LAI, não havia prazos ou garantia de acesso às informações. Os pedidos ficavam submetidos à vontade e atuação dos gestores dos Órgãos solicitados. Foi a partir de sua criação, que qualquer cidadão pode solicitar dados, documentos e contratos ao poder público, sem necessidade de justificativa. Atualmente, caso o cidadão entenda que as respostas do poder público não contemplem os seus pedidos, pode apresentar recurso, tanto reabrindo a manifestação para reanálise do próprio órgão ou ao Grupo Técnico de Apoio ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI).

Apesar do avanço que a LAI representou, algumas questões sobre transparência pública ainda não estão bem definidas, alguns pedidos são mais complexos, e necessitam que os membros do CSAI/CBMCE verifiquem se tais solicitações, podem ou não, ser plenamente atendidos, sem ferir a Lei Geral de Proteção de Dados.

Temos ciência que a responsabilidade das administrações das estruturas estaduais é principalmente de que a gestão documental é condição necessária para assegurar o pleno acesso à informação. Para prover a política de acesso, o CBMCE está buscando organizar toda a estrutura organizacional e capacitar sua equipe do SIC a compatibilizar o direito de acesso à informação com o direito à privacidade, esse é um desafio enorme para todos os profissionais que atuam nos serviços de informação ao cidadão. Temos realizado com a devida cautela, as análises dos pedidos de acesso a bases de dados governamentais que registram indistintamente informações públicas e dados pessoais.

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

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



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

Uma boa gestão pública necessita primordialmente atender os requisitos de transparência, integridade e prestação de contas como meios de eficiência. A Lei de Acesso à Informação embora não garanta necessariamente, por si só, o atendimento desse quesito, se mostra importante por se tratar de uma legislação que regulamenta a utilização de ferramentas pelos cidadãos interessados em conhecer mais sobre o funcionamento dos órgãos públicos.

O CSAI/CBMCE sabe que deve fornecer o acesso às informações aos cidadãos de maneira organizada e efetiva, e dentro desse contexto, é necessário que seus membros tenham clareza sobre a real existência e a efetividade de benefícios trazidos à sociedade decorrentes da adoção de medidas que visam garantir o cumprimento da LAI, pois o serviço público pode atender de forma mais contundente às necessidades da sociedade ao tomar conhecimento se as expectativas da população são contempladas pelas medidas implantadas, ou seja, se essas ações são percebidas e aprovadas pelos indivíduos interessados. Assim, o foco pode ser direcionado aos atos que possibilitam a prestação de um serviço público de maior qualidade e à disposição da sociedade.

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

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

Nesse contexto, a Lei de Acesso à Informação atua no sentido de promover o princípio da legalidade, uma das principais garantias de direitos individuais, já que estabelece que a Administração Pública só pode fazer aquilo que a legislação permite. Tendo em vista que a lei em questão é um ato regulador do direito de acesso à informação, esse princípio ganha relevância pelo fato de proteger o cidadão de possíveis abusos emanados de agentes do poder público.

O princípio da publicidade é o próprio objetivo principal da LAI, atingindo toda a administração pública, não meramente apenas à divulgação oficial de seus atos, como também na possibilidade de conhecimento da conduta interna de seus agentes, buscando sempre a transparência, tendo em vista que a Administração Pública está à serviço da sociedade. Exceção feita à informação sigilosa, assim compreendida, segundo o artigo 4º da Lei, que é: “aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado” (Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011)

Para tanto, é relevante que a sociedade tenha acesso às informações necessárias que lhe permita acompanhar o desempenho das funções inerentes ao Estado pois, para garantir a eficiência e o cumprimento das metas estabelecidas para o governo, deve-se contar com servidores públicos atuando com profissionalismo. Qualificados e trabalhando em conjunto com os gestores eleitos, na tomada de decisões. O conteúdo dessa Lei, no geral, procura garantir que a prerrogativa de acesso às informações seja cumprida de modo eficiente.



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

O CBMCE entende a importância da transparência ativa e busca sempre atualizar as informações alocadas no site institucional de forma a fomentar a rápida identificação dessas informações pelos seus cidadãos usuários. Os gestores das páginas do Órgão, como forma de contribuir para a promoção de uma boa experiência de navegação, seguem a padronização visual do Governo do Estado do Ceará. Dessa forma, os cidadãos mais frequentes das páginas institucionais já sabem onde poderão encontrar as informações que necessitam.

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

A divulgação espontânea de informações governamentais à sociedade, especialmente no que diz respeito à aplicação dos recursos orçamentários, por iniciativa do próprio setor público, foi facilitada com o portal Ceará Transparente e em nosso site. Agora facilmente o cidadão usuário consegue identificar meios de encontrar acesso as informações de transparência ativa, ou seja, são tornadas públicas informações, independente de requerimento, utilizando-se principalmente a Internet.

Com relação a chamada de transparência passiva, isto é, os cartazes do “Portal da Transparência” e do “Acesso à Informação” do CBMCE são facilmente visualizadas pelos usuários de sua página institucional, dessa maneira, quando o cidadão não encontra em transparência ativa as informações que busca, ele poderá utilizar os procedimentos para a solicitação de informações públicas em atendimento a demandas específicas de uma pessoa física ou jurídica.

## 8 – CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

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

Tabela: Informações classificadas do CBMCE



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

Não houve classificação ou desclassificação de informações durante esse período.



## 9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O CSAI/CBMCE tem cumprido sua missão de atuar como promotor da transparência do Órgão, trabalhando intensamente para fornecer aquelas informações passíveis de serem atendidas, nosso foco em 2021 foi cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos em fornecer a resposta à solicitação do cidadão, o que foi conseguimos, conforme demonstra nosso excelente índice de resolubilidade de 97,67% e nosso tempo médio de resposta de 4 (quatro) dias. 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.

Nosso comitê 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.

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

Observa-se o avanço da instituição no cumprimento da Lei de Acesso à Informação ao longo dos anos, melhorando os indicadores com relação ao atendimento dos cidadãos aos pedidos de acesso à informação. Nosso compromisso será melhorar o tempo médio de resposta, a qualidade das respostas, tentar reduzir ao máximo possíveis solicitações respondidas em atraso, e nenhuma omissão.

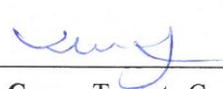
O Corpo de Bombeiros deve continuar envidando esforços para a melhoria contínua do processo de relacionamento com a sociedade buscando isso por meio da capacitação dos servidores com os temas de Ouvidoria, Lei de Acesso à Informação e desse modo oferecer repostas em menor tempo e maior qualidade possível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

É o relatório. Assinam, os membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação do CBMCE

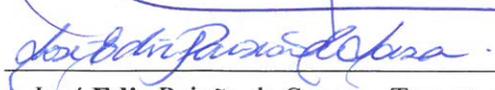
Fortaleza, 21 de fevereiro de 2022.



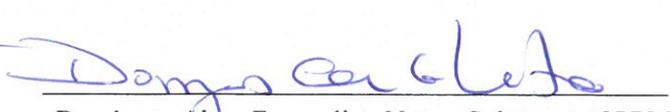
Francisco **Zélio** Martins de Menezes Júnior – Coronel QOBM  
REPRESENTANTE DO TITULAR DO ÓRGÃO



Ademar Feitosa **Cruz** – Tenente Coronel QOBM  
ASSESSOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL



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



**Domingos** Alves Evangelista Neto – Subtenente QPBM  
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO



Ofício CG Nº 267/2022 - CMDO/CBMCE

Fortaleza, 08 de março de 2022.

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

**Assunto:** Relatório do Sistema de Informação ao cidadão CBMCE/2021

**Referência:** Viproc nº 02234840/2022

Senhor Controlador e Ouvidor Geral do Estado,

Ao cumprimentá-lo cordialmente, encaminho a Vossa Excelência o Relatório do Sistema de Informação ao cidadão 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:3804185533  
4**

Assinado de forma digital por  
RONALDO ROQUE DE  
ARAÚJO:38041855334  
Dados: 2022.03.10 10:18:59  
-03'00'

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



1d6ca6e6b97-17

