CBMCE

SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ

ANO 2022

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022



EXPEDIENTE

Gestão Superior

COMANDANTE GERAL
José Cláudio **Barreto** de Sousa – Coronel Comandante Geral

COMANDANTE GERAL ADJUNTO
Wagner Alves Maia – Coronel QOBM

DIRETOR DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA
Manoel **Helder** de Miranda - Coronel QOBM

ASSESSOR DE CONTROLE INTERNO
José **Edir** Paixão de Sousa - Tenente Coronel QOBM

Equipe da Ouvidoria

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

OUVIDOR SETORIAL SUBSTITUTO
Haroldo Jorge Aragão Gondim – Tenente Coronel QOBM

OPERADOR DO SISTEMA CEARÁ TRANSPARENTE
Domingos Alves Evangelista Neto – 2º Tenente QOABM

INTERLOCUTOR DA OUVIDORIA JUNTO AO COMANDO DE ENGENHARIA DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS
Ricardo **Torres** Barbosa - Capitão QOABM

INTERLOCUTOR DA OUVIDORIA JUNTO AO COLÉGIO MILITAR DO CORPO DE BOMBEIROS - ESCRITORA RACHEL DE QUEIROZ
Diego Rodrigues e Silva **Falcão**- 1º Tenente QOBM

APRESENTAÇÃO



Ao publicar o Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2022, o Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE) busca trazer ao cidadão, de forma clara e precisa, informações sobre as demandas que a sociedade remete ao Órgão, mostrando compromissos com a Transparência e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Os Corpos de Bombeiros Militares são corporações cuja principais missões consistem em: Execução de atividades de Defesa Civil; Prevenção e Combate a Incêndios; Buscas, Resgates e Salvamentos de pessoais e animais e Socorros Públicos, no âmbito de suas respectivas unidades federativas. O foco é preservar vidas e patrimônios com eficiência, eficácia, transparência, ética e respeito à dignidade humana e, que por isso, como todos os entes públicos, necessitam de um canal eficaz de mediação entre a instituição e a sociedade, para que possam melhorar sua prestação de serviço.

A Ouvidoria Setorial do CBMCE tem como premissa máxima garantir aos cidadãos, mecanismos que facilitem os registros de reclamações, denúncias, críticas, sugestões, solicitações e elogios. O resultado advindo desse serviço gera dados para formulação de estratégias de gestão, agregando valor e contribuindo para que a instituição aperfeiçoe seus serviços de forma eficaz e eficiente.

Ouvidoria Setorial do CBMCE

A Ouvidoria Setorial do Corpo de Bombeiros do Ceará integra a Rede de Ouvidorias Setoriais do Governo do Estado. As Ouvidorias são os canais responsáveis por receber manifestações dos cidadãos quanto aos serviços prestados e permitem um diálogo aberto do cidadão com o poder público.

Buscamos adotar de forma eficiente, mecanismos que possam atender a manifestação do cidadão de forma resolutiva e transparente. A participação da sociedade nesse processo é de fundamental importância para o nosso crescimento institucional.

Atribuições da Ouvidoria do CBMCE

- Promover ações para aprimorar o exercício da participação social.
- Receber e tratar todas as manifestações com isenção e imparcialidade.
- Fornecer informações à Gestão do CBMCE para subsidiar ações de fiscalização e aprimoramento do Órgão.
- Orientar o cidadão quanto ao encaminhamento de sugestões, elogios, solicitações, reclamações, informações e pedidos de esclarecimentos.
- Informar ao usuário o resultado de sua demanda.
- Encaminhar e acompanhar as manifestações aos setores do CBMCE para adoção das providências cabíveis.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 04
2 SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS 05
2.1 Orientações 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 09
3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação 11
3.3.1 *Manifestações por Tipo/Assunto* 12
3.3.2 *Manifestações por Assunto/Sub-Assunto* 15
3.3.3 *Manifestações por Assunto/Subassunto (COVID-19)* 16
3.4 Manifestações por Programa Orçamentário 16
3.5 Manifestações por Unidades Internas 17
3.6 Manifestações por Municípios 18
4 INDICADORES DA OUVIDORIA 20
4.1 Resolubilidade das Manifestações 20
4.1.1 *Ações para melhoria do Índice de Resolubilidade* 21
4.1.2 *Tempo Médio de Resposta* 22
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria 23
4.2.1 *Índice Geral de Satisfação* 23
4.2.2 *Ações para melhoria do índice de satisfação* 24
4.2.3 *Amostra de Respondentes* 24
4.2.4 *Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria* 26
5 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS 27
5.1 Motivos das Manifestações 27
5.2 Análise dos Pontos Recorrentes 28
5.3 Providências adotadas pelo Órgão quanto às principais manifestações apresentadas 29
6 BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA 30
6.1 Benefícios financeiros 30
6.2 Benefícios não-financeiros 30
7 COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS 32
8 CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS 33
8.1 Situação da Carta de Serviços do CBMCE 34
8.2 Quantitativo de Serviços cadastrados na Carta de Serviços do CBMCE 34
8.3 Especificação dos Serviços Digitais e Parcialmente Digitais 34
8.4 Manifestações por Tipo de Serviços 35
8.5 Avaliação dos Serviços Públicos pelos Usuários 36
9 BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA 37
9.1 Boa Prática 1 37
9.2 Boa Prática 2 37
9.3 Boa Prática 3 37
9.4 Boa Prática 4 38
10 CONSIDERAÇÕES FINAIS 38
11 SUGESTÕES DE MELHORIA 39
12 PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO 41
ANEXO I - Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – 2022 42
ANEXO II - Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – 2022 46
ANEXO III - Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – 2022 49
ANEXO IV - Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – 2022 56

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório, baseado nos dados estatísticos das planilhas de manifestações de Ouvidoria, gerados em 14 de janeiro de 2023, tem o objetivo de apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE) relativas ao ano de 2022. Serão apresentados os números da participação social por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria. Detalharemos e debateremos todos os resultados, para que a sociedade conheça o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do CBMCE, zelando pelo princípio da transparência, bem como para que a Gestão do Órgão possa conhecer melhor as demandas da sociedade e estabeleça prioridades em seu planejamento estratégico.

O CBMCE, criado em 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 Órgão tem como principais missões a prevenção e combate a incêndios, buscas, salvamentos e atendimentos 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.

A Ouvidoria do CBMCE integra a Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará, composta pelas Ouvidorias dos Órgãos e Instituições do Poder Executivo Estadual, atuando na defesa dos princípios aplicáveis à Administração Pública, em especial aos princípios da legalidade, legitimidade, economicidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência. Desde as primeiras manifestações registradas em 2009, teve uma significativa evolução no número de entradas de demandas, aumentando de 25 registros naquele ano, atingindo o total de 1001 registros em 2022.

A Rede Estadual de Ouvidorias foi instituída pela Lei nº. 13.875/2007 e suas alterações, e atualmente, está regulamentada pelo Decreto nº. 33.485/2020, Portaria/CGE nº. 052/2020, Instrução Normativa nº. 01/2020, Lei Nacional nº. 13.460/2017, Portaria/CGE nº. 97/2020 e mais recentemente, o Decreto nº. 34.697/2022 (Carta de Serviços). 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.

O cidadão pode entrar em contato e enviar sua demanda à Ouvidoria do CBMCE através dos seguintes canais: Portal Ceará Transparente; Central 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 CearáApp, e ainda de forma presencial ou por correspondência no endereço: Rua Oto de Alencar, 215, Jacarecanga; Fortaleza-CE; CEP 60010-270.

2 SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Em cumprimento ao Art. 12 inciso XII do Decreto Estadual n.º 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, e à Lei Nacional n° 13.460/2017, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado Ceará (CGE), analisa individualmente cada relatório anual das Ouvidorias setoriais e apresenta em um relatório conjunto, um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito do Sistema Estadual em cada Ouvidoria.

Nesse Relatório de Gestão de Ouvidoria da CGE[1], avalia-se o desempenho das Ouvidorias Setoriais, suas realizações e ações de boas práticas. Essas informações são importantes para fundamentar as orientações e recomendações para as setoriais. Essas orientações e recomendações são fundamentadas pela Portaria n.º 69/2020 da CGE.

A CGE atua como articulador e gestor da rede de Ouvidorias setoriais com base nos dados e informações recebidas, juntamente com o acompanhamento realizado da atuação das Ouvidorias setoriais em 2022, apresentou orientações a serem analisadas, bem como recomendações em que devem ser traçados planos de ações pela gestão dos órgãos e entidades estaduais. Cabe a cada Setorial a execução das orientações e recomendações emitidas pelo Órgão

2.1 Orientações

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 orientações gerais e específicas à corporação, dessa forma, não houve orientações no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2021 destinadas ao CBMCE para 2022.

2.2 Recomendações

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, dessa forma, não houve recomendações no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2021 destinadas ao CBMCE para 2022.

[1] https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2022/05/Relatorio-de-Gestao-de-Ouvidoria-2021.pdf

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 2022, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados na plataforma Ceará Transparente utilizando-se de demonstrativos gráficos, análise e comparações com os resultados de períodos anteriores.

Iniciamos a apresentação com uma "Nuvem de Palavras", obtida 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.

Figura 1: Nuvem de Palavras contidas no campo "Tipos de manifestações por Assunto"



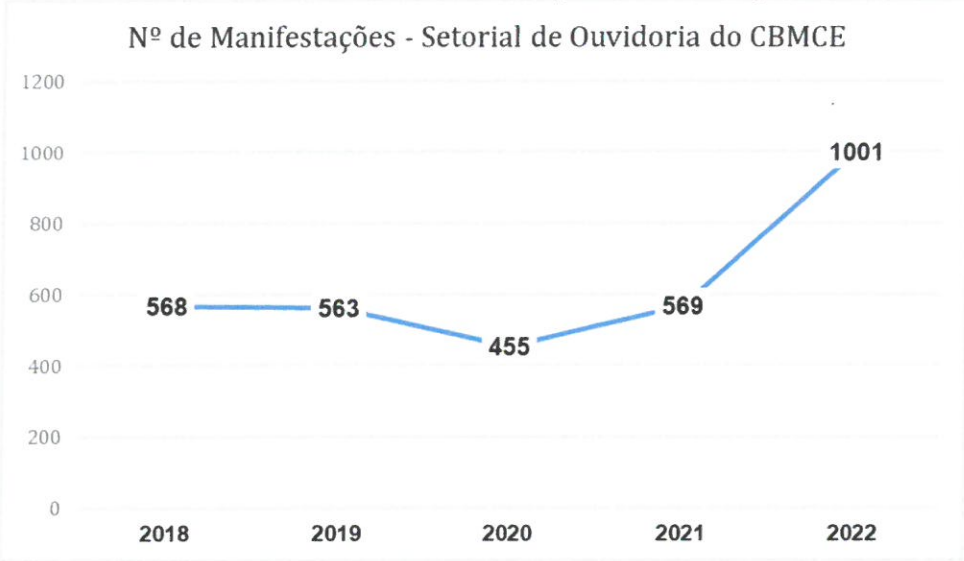
Fonte: Relatório de Dados Brutos do Portal Ceará Transparente; Imagem criada com recursos do site https://wordart.com/

Os resultados serão apresentados de forma estruturada através dos seguintes tópicos: meios de entrada; tipos de manifestações; tipos de assunto e de subassuntos; tipos de serviços; programas orçamentários; unidades internas mais demandadas; manifestações por município de origem; resolubilidade da setorial; tempo médio de resposta e ainda a análise das pesquisas de satisfação respondidas

3.1 Total de Manifestações do Período

Durante o ano de 2022 foram recebidas na Ouvidoria Setorial do CBMCE um total de 1001 manifestações, o maior número já registrado na história da Setorial do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE). Inicialmente apresentamos o gráfico com a indicação do quantitativo de manifestações dos últimos cinco anos (2018 a 2022) para comparação.

Figura 2: Gráfico com a série histórica de manifestações recebidas pelo CBMCE: 2018 – 2022



Fonte: Dados estatísticos das planilhas de Manifestações de Ouvidoria dos anos de 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022, gerados em 14 de jan. 2023.

O crescimento da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros impressiona, foi um acréscimo de 75,9% quando comparado ao período de 2021, quando foram registradas 569 manifestações. O número de manifestações de Ouvidoria no CBMCE foi impactado positivamente através da integração do Serviço Fale Conosco do Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndio (CEPI) em novembro 2022.

Esses números indicam que as manifestações destinadas ao CBMCE vêm aumentando ano após ano (apesar da queda registrada em 2020). Acreditamos que o aprimoramento dos sistemas de informática institucionais e, o avanço da comunicação por meio dos vários canais existentes, facilitem cada vez mais o acesso dos cidadãos às Ouvidorias, o que fortalece a tendência de aumento do número de manifestações. Apresentamos a seguir o gráfico comparativo das entradas mensais das manifestações na Ouvidoria do CBMCE em 2022 e, na sequência, a comparação com o ano de 2021.

Figura 3: Gráfico de entradas mensais de manifestações na Setorial do CBMCE em 2022.



Fonte: Dados estatísticos da planilha de Manifestações de Ouvidoria do ano de 2022, gerado em 14 de jan. 2023.

Percebe-se que as demandas mantiveram uma média de 62,9 manifestaçãoes mensais, apresentando a mediana de 65 entradas/mês, até outubro. A partir de novembro, iniciou-se uma expressiva elevação de entrada de registros de Ouvidoria. Esse crescimento de manifestações, coincide com a intregração do canal FALE CONOSCO, do Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios ao Sistema de Ouvidorias do Ceará Transparente.

A integração foi resultado da percepção do número de demandas recebidas pela Ouvidoria do CBMCE, destinadas ao setor, e ainda da pesquisa de avaliação do serviço de emissão do certificado de conformidade. Percebeu-se que a integração do FALE CONOSCO ao Sistema de Ouvidoria aumentaria a credibilidade do serviço, e possibilitaria acompanhar seu desempenho, já que agora, o cidadão poderia fornecer sua percepção sobre a resposta recebida.

Figura 4: Print Screen do site institucional do CBMCE com a divulgação da integração do Serviço Fale Conosco/CEPI ao Sistema de Ouvidorias



Fonte: Site Institucional do CBMCE[2] em 16 de dez. 2022

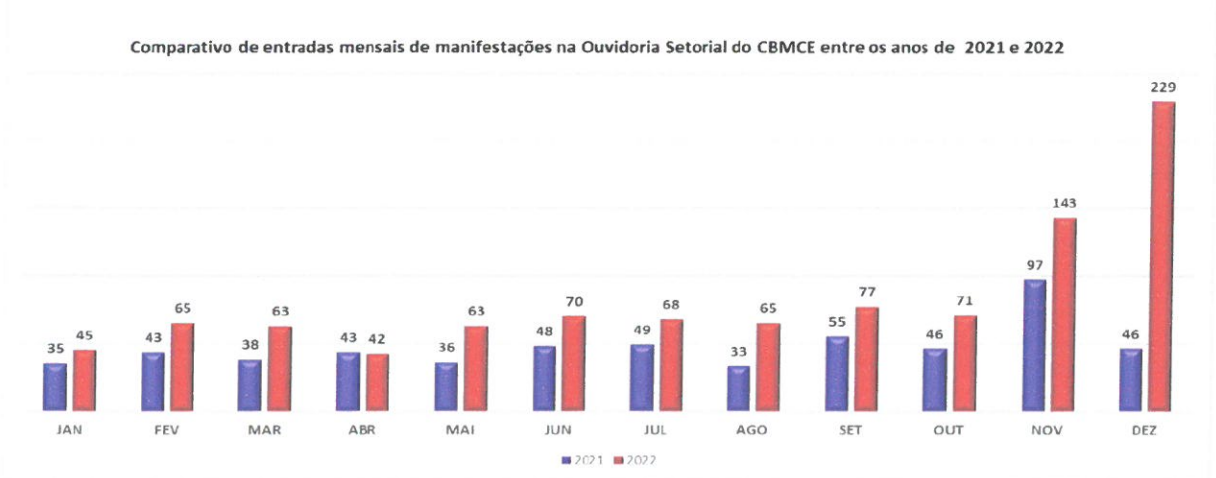
Anteriormente, quando o cidadão buscasse esclarecer dúvidas sobre as legislações a serem seguidas, procedimentos e orientações para emissão do certificado de conformidade, análises de projetos contra incêndios, recorria a um sistema interno, em que não recebia protocolo e nem poderia acompanhar o andamento de sua solicitação.

Agora, com a integração com o Sistema Ceará Transparente, o cidadão recebe um número de protocolo, escolhe a forma de recebimento da resposta (e-mail, telefone, WhatsApp, ou pelo próprio sistema), e ainda um prazo máximo de recebimento da resposta. A integração iniciou no dia 12 de novembro de 2022, através da inserção do link do serviço FALE CONOSCO do Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios (CEPI) ao sistema organizado de Ouvidorias.

Apresentamos na sequência, o comparativo entre a entrada de manifestações de Ouvidoria entre os anos de 2021 e 2022.

[2] https://www.bombeiros.ce.gov.br/2022/12/16/servico-fale-conosco-do-comando-de-engenharia-de-prevencao-de-incendios-se-integra-ao-sistema-de-Ouvidoria-do-cbmce/

Figura 5: Gráfico com o comparativo de entradas mensais de manifestações na Setorial do CBMCE entre os anos de 2021 e 2022.



Fonte: Dados estatísticos das planilhas de Manifestações de Ouvidoria dos anos de 2021 e 2022, gerados em 14 de jan. 2023.

Podemos perceber que, apenas no mês de abril, o registro de manifestações em 2022 foi menor do que em 2021, ou seja, mesmo que não houvesse ocorrido a integração do FALE CONOSCO/CEPI ao Sistema Ceará Transparente, o quantitativo de manifestações teria sido de 738, o que representaria um acréscimo de 29,7%, comparado a 2021. As 263 manifestações enviadas ao FALE CONOSCO – CEPI, de 11 de novembro, quando a 31 de dezembro, representaram 26,3% do total de manifestações recebidas pelo CBMCE em 2022.

3.2 Manifestações por Meio de Entrada

O Decreto n°33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria, institui os meios de recebimento das manifestações de Ouvidoria referentes ao Poder Executivo Estadual. São canais gratuitos de atendimento ao cidadão, voltados ao exercício da participação social e ao fomento das políticas públicas, colocando à disposição, vários recursos para viabilizar a recepção e registro das manifestações apresentadas, tais como: sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações de serviços e de informações.

Figura 6: Canais de Atendimento com a Ouvidoria do CBMCE/Sistema Estadual de Ouvidoria



Apresentaremos na tabela a seguir (TABELA 1) os canais utilizados pelos cidadãos usuários para entrar em contato com a Setorial de Ouvidoria do CBMCE em 2022, e realizamos um comparativo com o ano de 2021.

Tabela 1: Meios de entrada das manifestações de Ouvidoria no CBMCE: 2021 e 2022

Tabela: Meio de Entrada das Manifestações			
Meio de entrada	**2021**	**2022**	**Variação**
Telefone 155	168	214	+ 27,38%
Internet	365	590	+ 61,64%
Presencial	1	7	+ 600%
CearáApp	2	4	+ 100%
Telefone Fixo	9	5	- 44,44%
E-mail	23	83	+260,86%
Caixa de sugestões	0	0	sem variação
Facebook	1	0	- 100%
Reclame Aqui	0	0	sem variação
Instagram	0	0	sem variação
Twitter	0	0	sem variação
Carta	0	0	sem variação
WhatsApp	0	98	Não medido em 2021
Total	**569**	**1001**	**+ 75,92%**

Fonte: Dados estatísticos das planilhas de Manifestações de Ouvidoria dos anos de 2021 e 2022, gerados em 14 de jan. 2023.

O canal de entrada com maior número de registros foi a "Internet", com 590 manifestações, representado um aumento de 61,64%, quando comparado ao ano anterior. Em seguida, aparece o meio de entrada "Telefone da Central 155", com 214 registros, elevação de 27,38%, voltando a crescer após a tendência de redução nos últimos anos. Destaca-se ainda o meio de entrada "E-mail", com uma elevação de 260,86%, e o atendimento presencial com o aumento de 600%.

Com a utilização do telefone do setor como forma de recebimento de demandas, através do aplicativo WhatsApp, as ligações para o fixo, reduziram 44,44% e tivemos 98 (noventa e oito) demandas oriundas do WhatsApp, que não pode ser comparado com o ano de 2021, pois a plataforma naquele ano não previa essa forma de registro de manifestação de Ouvidoria.

3.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

O artigo 19 do Decreto n°33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria, descreve os tipos das manifestações de Ouvidoria:



I - Sugestão: Proposta de ideia ou formulação de proposta de um serviço público, ou aprimoramento de um já existente;



II - Elogio: Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre serviço público oferecido, ou atendimento recebido;



III - Solicitação: Requerimento de adoção de providências por parte da Administração Pública, ou prestador responsável, pela prestação de um serviço público;



IV - Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa à um serviço público;



V – Denúncia: Relato de ato ilícito ou irregular, cuja resolução dependa da atuação dos Órgãos apuratórios competentes, sendo subdividida em:

- Denúncia contra o Estado - Ato cometido por servidor, colaborador, Órgão, Instituição, ou prestador de serviço público, que possa gerar algum dano para o Estado ou para o serviço público.
- Denúncia para o Estado - Ato cometido por pessoa física ou jurídica que não possua vínculo com o Estado, que necessite da atuação do Poder de Polícia do Estado, para a sua resolução e possível reparação de danos causados a terceiros.

Apresentamos na tabela a seguir (TABELA 2) os tipos de manifestações de registradas pelos usuários ao entrar em contato com a Setorial de Ouvidoria do CBMCE em 2022, realizamos um comparativo com o ano de 2021 e mostramos a variação ocorrida:

Tabela 2: Tipologia das manifestações de Ouvidoria no CBMCE: 2021 e 2022

Tabela: Tipologia das Manifestações			
Meio de entrada	2021	2022	Variação
Solicitação	265	617	+ 132,83%
Reclamação	152	187	+ 23,02%
Denúncia	127	167	+ 31,49%
Elogio	18	25	+38,88%
Sugestão	7	5	- 28,57%
Total	**569**	**1001**	**+ 75,92%**

Fonte: Dados estatísticos das planilhas de Manifestações de Ouvidoria dos anos de 2021 e 2022, gerados em 14 de jan. 2023.

Ao analisarmos os dados da tabela anterior, percebemos que o tipo de manifestação com maior número de registros é a "solicitação", com 617 entradas (aumento de 132,83% em comparação com 2021). Destaca-se que as solicitações em sua grande maioria, são relacionadas à demanda de vistorias fiscalizadoras realizadas pelo CEPI, onde o cidadão solicita que o CBMCE envie um Bombeiro Militar Fiscal para verificação da regularidade, ou não, de determinada edificação às normas vigentes quanto à segurança e prevenção de incêndio e pânico.

Do mesmo modo, as reclamações usualmente são referentes ao mesmo tema (vistoria fiscalizadora), conforme poderemos perceber ao analisarmos a classificação das demandas por tipo/assunto mais adiante. Foram 187 reclamações, representando um aumento de 23,02%. Essa variedade do tipo/assunto sobre o mesmo assunto pode ser explicada pela elevação de registros de demandas pelos próprios usuários por meio da internet, vista no item 3.2. Quando o usuário deseja que um determinado estabelecimento seja fiscalizado, algumas vezes entende que deve ser tratado como denúncia e em outras ocasiões, como reclamação.

A única tipologia de manifestação de Ouvidoria que apresentou redução em 2022 foram as sugestões (redução de 28,57%). Entendemos que seja necessário uma campanha mais efetiva de esclarecimento sobre o mecanismo do Sistema de Ouvidoria, para que os cidadãos percebam que podem participar ativamente da gestão pública, sugerindo ideias aos órgãos públicos.

3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto

Nesse tópico, apresentaremos os tipos/assuntos de maior representatividade. Inicialmente discutiremos apenas os "Assuntos" mais recorrentes. Aplicando-se o Diagrama de Pareto[3], obtivemos os seguintes resultados, que representam 80% dos assuntos registrados na Setorial do CBMCE em 2022 (TABELA 3).

Tabela 3: Assuntos com maior representatividade entre todas as manifestações de Ouvidoria no CBMCE em 2022, de acordo com o Diagrama de Pareto

Tabela: Assuntos das manifestações de Ouvidoria no CBMCE - 2022			
Assunto	Total	%	% Acumulado
Vistoria Técnica em Edificação	383	38,26%	38,26%
Certificado de Conformidade	310	30,96%	69,22%
Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico	49	4,89%	74,11%
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	34	3,39%	77,50%
Estrutura e Funcionamento do Colégio do Corpo de Bombeiros	28	2,79%	80,29%

Fonte: Planilha Estatística da plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 14 de jan. de 2023.

[3] 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.

O assunto "Vistoria Técnica em Edificação", é o assunto mais recorrente e impulsiona as manifestações tratadas no âmbito da Setorial CBMCE (38,26%), seguido do assunto "Certificado de Conformidade" (30,96%), e posteriormente "Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico" (4,89%), todos relacionados ao CEPI, que somados, representam 74,11% das manifestações. A tabela a seguir (TABELA 4), relaciona esses assuntos à tipologia dessas manifestações.

Tabela 4: Tipologia/Assunto das manifestações de Ouvidoria no CBMCE em 2022

Tabela: Tipologia/Assunto				
Tipo	**Assunto**		**Total**	**%**
Solicitação	Certificado de Conformidade		260	25,97%
	Vistoria Técnica em Edificação		229	22,87%
	Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico		42	4,19%
Tipo	**Assunto**		**Total**	
Reclamação	Certificado de Conformidade		44	4,39%
	Vistoria Técnica em Edificação		37	3,69%
	Estrutura e Funcionamento do Colégio do Corpo de Bombeiros		24	2,39%
Tipo	**Assunto**		**Total**	
Denúncia	**Para o Estado**	Vistoria Técnica em Edificação	121	12,08%
		Certificado de Conformidade	5	0,49%
		Apuração e Procedimentos sobre crimes diversos	5	0,49%
	Contra o Estado	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	18	1,79%
		Uso Indevido de Veículo Oficial	6	0,59%
		Concurso Público/Seleção	4	0,39%
Tipo	**Assunto**		**Total**	
Elogio	Elogio aos Serviços prestados pelo Órgão		12	1,19%
	Elogio ao Servidor Público/Colaborador		12	1,19%
	Elogio à Governadora do Estado		1	0,09%
Tipo	**Assunto**		**Total**	
Sugestão	Certificado de Conformidade		2	0,19%
	Concurso Público/Seleção		2	0,19%
	Divulgação de Eventos na Instituição		1	0,09%

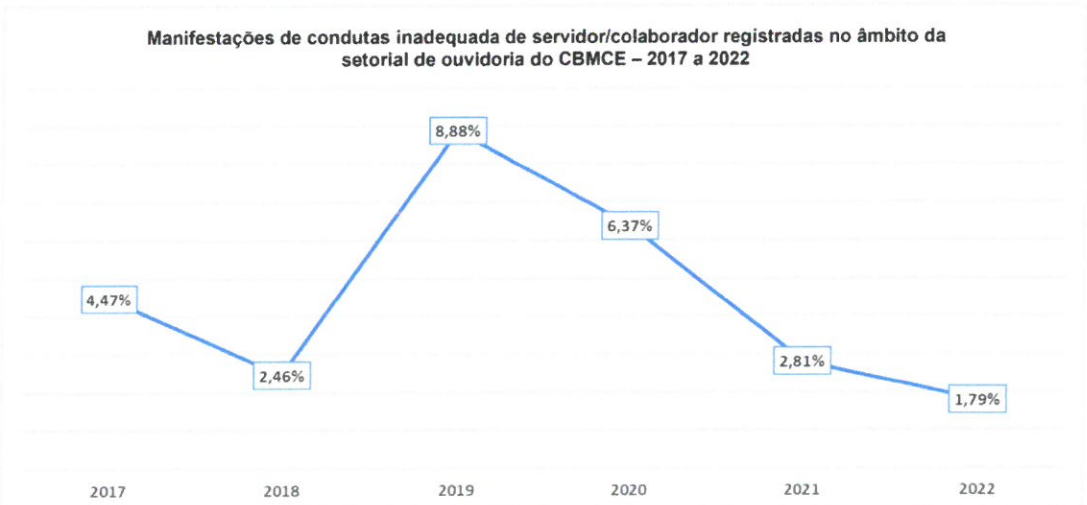
Fonte: Dados estatísticos das planilhas de Manifestações de Ouvidoria do ano de 2022, gerado em 14 de jan. 2023

Ao analisarmos os dados apresentados na tabela 4 (pág. 14), relacionando o tipo e assunto registrados no Sistema de Rede de Ouvidorias Estadual, e encaminhados ao CBMCE, percebe-se ainda uma predominância dos assuntos relacionados ao CEPI, principalmente as solicitações, com dúvidas sobre o processo de solicitação do certificado de conformidade, com 260 registros, e solicitações de "Vistoria Técnicas em Edificações", com 229 registros.

Percebemos que, como nos anos anteriores, a questão da "Prevenção e da Segurança de Incêndio e Pânico nas Edificações Comerciais e/ou Edificações Multifamiliares", são demandas relacionadas ao CEPI, e que estão presentes em todas as tipologias. Foram 121 denúncias para o Estado que tratavam sobre "Vistorias Técnicas em Edificações", pois ocasionalmente o cidadão solicita que o Órgão faça uma vistoria em determinado estabelecimento, ou denuncia um estabelecimento, para que o CBMCE realize a vistoria técnica fiscalizadora.

As denúncias para o Estado, com o assunto de "Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador" que em 2021 representaram 2,81% das demandas, em 2022 reduziram para 1,79%. Esse assunto está com tendência de queda desde 2019, o que parece indicar que as manifestações do cidadão no Sistema de Ouvidoria e as apurações internas iniciadas por determinação do Comando do CBMCE surtem também um efeito inibitório. Conforme mostramos no gráfico a seguir (FIGURA 7):

Figura 7: Gráfico do percentual de denúncias de condutas inadequadas de servidor/colaborador registradas no âmbito da Ouvidoria Setorial do CBMCE: 2017-2022.



Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente dos anos de 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022, geradas no dia 14 de jan. 2023.

Todas as denúncias que possuem indícios mínimos de autoria 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, auxiliando a gestão no controle interno.

3.3.2 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Nesse tópico, apresentaremos os Assuntos/Sub-Assuntos de maior representatividade, entre todas as manifestações, mais uma vez utilizou-se o Diagrama de Pareto para a obtenção dos resultados (TABELA 5):

Tabela 5: Assunto/Sub-Assunto das manifestações de Ouvidoria no CBMCE em 2022

Tabela: Assunto/Sub-Assunto			
Assunto	**Sub-Assunto**	**Total**	**%**
Vistoria Técnica em Edificação	Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico em Edificação Comercial	191	19,08%
	Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico em Edificação Multifamiliar	128	12,78%
	Armazenamento Irregular de Gás de Cozinha/GLP	46	4,59%
Assunto	**Sub-Assunto**	**Total**	
Certificado de Conformidade	Procedimentos e Orientações	280	27,97%
	Emissão do Documento	30	2,99%
Assunto	**Sub-Assunto**	**Total**	
Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico	Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico	49	4,89%
Assunto	**Sub-Assunto**	**Total**	
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	Abuso de Autoridade	8	0,79%
	Desídia Funcional (Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros)	8	0,79%
	Conduta Indevida com o uso de Farda, Crachá, Veículo da Empresa ou qualquer outro meio que identifique a Instituição	4	0,39%
Assunto	**Sub-Assunto**	**Total**	
Estrutura e Funcionamento do Colégio do CBMCE	Insatisfação com Núcleo Gestor	10	0,99%
	Insatisfação com a Metodologia Pedagógica	5	0,49%
	Calendário Escolar	4	0,39%

Fonte: Dados estatísticos das planilhas de Manifestações de Ouvidoria do ano de 2022, gerado em 14 de jan. 2023

Com a integração do serviço FALE CONOSCO-CEPI ao Sistema de Ouvidoria, tivemos um aumento considerável do Sub-Assunto "Procedimentos e Orientações", que em 2021, não apareceu com relevância, e agora, surge com o registro de 280 manifestações (27,97%).

Analisando os demais Sub-Assuntos, como nos anos anteriores, as vistorias técnicas em edificação demandadas ao CEPI (Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico em Edificação Comercial, Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico em Edificação Multifamiliar), que somadas com as denúncias de Armazenamento Irregular de Gás de Cozinha/GLP predominam e impulsionam as demandas tratadas no âmbito da Setorial CBMCE.

3.3.3 Manifestações por Assunto/Subassunto (COVID-19)

Não houve manifestações registradas pela Ouvidoria Setorial do CBMCE para o Assunto/Sub-Assunto Covid19 em 2022.

3.4 Manifestações por Programa Orçamentário

O Orçamento do Estado do Ceará é estruturado em sete eixos: Ceará Acolhedor; Ceará da Gestão Democrática para Resultados; Ceará de Oportunidades; Ceará do Conhecimento; Ceará Pacífico; Ceará Saudável e Ceará Sustentável, sendo cada um deles, subdivididos em temas, programas, iniciativas, entregas e ações. As manifestações de Ouvidoria são relacionadas aos programas orçamentários previstos para o Órgão. Na tabela 6, apresentamos informações referentes aos Programas Orçamentários:

Tabela 6: Frequência e percentual representativo das demandas de Ouvidoria do CBMCE em 2022, relacionadas ao Programa Orçamentário equivalente

Tabela: Programas Orçamentários		
Assunto	**Total**	**%**
Gestão Integrada de Riscos e Desastres	363	36,26%
Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública	285	28,47%
Segurança Pública Integrada com a Sociedade	245	24,48%
Gestão Administrativa do Ceará	108	10,79%
Total	**1001**	**100%**

Fonte: Planilha Estatística da plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 14 de jan. de 2023.

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, com 36,26% das manifestações. Em segundo lugar aparece o programa "Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública", com 28,47%,

Já o programa "Segurança Pública Integrada com a Sociedade" aparece com 245 manifestações (24,48%), e Gestão Administrativa do Ceará, com 10,79%. Essa distribuição mais uma vez, reforça o fato de que as demandas da sociedade ao CBMCE estão relacionadas à Segurança e Prevenção de Incêndio e Pânico.

3.5 Manifestações por Unidades Internas

Analisaremos agora as manifestações por unidades internas, a Tabela 7 traz os resultados obtidos em 2022 pela Setorial do CBMCE.

Tabela 7: Frequência e percentual representativo das unidades do CBMCE mais demandadas em 2022, de acordo com o Diagrama de Pareto

Tabela: Unidades do CBMCE mais demandadas em 2022			
Assunto	Total	%	Percentual acumulado
Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios	685	68,43%	68,43%
Colégio Militar do Corpo de Bombeiros	45	4,49%	72,92%
1ª CIA/5º BBM – Juazeiro do Norte	24	2,39%	75,31%
3ª CIA/2º BBM – Caucaia	19	1,89%	77,20%
1ª CIA/3º BBM - Sobral	19	1,89%	79,09%
Célula de Gestão de Pessoas	18	1,79%	80,88%

Fonte: Planilha Estatística da plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 14 de jan. de 2023

Os dados mostram que CEPI consolida a primeira colocação, com 685 registros (68,43%), sendo que, como visto anteriormente, as manifestações mais recorrentes são os pedidos de vistoria de fiscalização em edificações comerciais e multifamiliares e denúncias de armazenamento irregular de Gás de Cozinha. A subunidade FALE CONOSCO, em menos de dois meses de integração ao sistema, registrou 262 manifestações. Foram 232 solicitações (88,4%), 27 reclamações (10,3%), 2 sugestões (0,76%) e 1 denúncia (0,38%). Os assuntos mais frequentes são apresentados na tabela a seguir (TABELA 8).

Tabela 8: Assuntos direcionados a subunidade FALE CONOSCO – CEPI, em 2022, de acordo com o Diagrama de Pareto

Tabela: Assuntos direcionados ao FALE CONOSCO - CEPI			
Assunto	Total	%	Percentual acumulado
Certificado de Conformidade	170	65%	65%
Análise de Projeto de segurança de incêndio e pânico	37	15%	80%

Fonte: Planilha Estatística da plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 14 de jan. de 2023

Com relação ao Colégio do Corpo de Bombeiros Militar, as manifestações são relacionadas a insatisfação com a metodologia pedagógica, reclamações pertinentes ao regimento escolar ou ao calendário escolar, e sobre a realização e divulgação dos resultados do concurso público para ingresso na escola. Nesses dois setores, a Setorial de Ouvidoria do CBMCE possui interlocutores fixos, para agilizar a resolução das demandas.

3.6 Manifestações por Municípios

Em 2022 foram 509 manifestações sem a informação da cidade de residência do cidadão, representando 50,85% do total. 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 através da Central 155, muitas demandas permanecem sem essa informação, o que dificulta o melhor mapeamento da origem das manifestações.

Apresentaremos na tabela a seguir (TABELA 9) o índice de manifestações com municípios identificado (492), realizando o cálculo de representatividade sem o quantitativo de municípios não identificados (509).

Tabela 9: Municípios de origem das manifestações de Ouvidoria no CBMCE em 2022, que representam 80% do total, de acordo com o Diagrama de Pareto

Tabela: Manifestações por Município				
Município	2021	2022	Variação 2021 para 2022	Percentual acumulado
Fortaleza	134	304	+126,86%	70,86%
Juazeiro do Norte	18	31	+ 72,22%	78,08%
Caucaia	09	19	+ 111,11%	82,50%

Fonte: Planilha Estatística da plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 14 de jan. de 2023.

Dos municípios com origem identificada, temos a cidade de Fortaleza liderando com 304 registros. Na sequência, aparecem a cidade de Juazeiro do Norte (31) e Caucaia (19), essas três cidades representam 82,50% das manifestações.

Como o CBMCE atua em vínculo operacional à SSPDS, que trabalha com as Áreas Integradas de Segurança (AIS), decidimos classificar nossas manifestações também quanto as AIS's em que a origem foi fornecida. Foram consideradas na análise apenas os municípios do Estado do Ceará. Os resultados serão apresentados na tabela 10 (pág. 20):

Tabela 10: Manifestações de Ouvidoria destinadas ao CBMCE em 2022, classificadas de acordo com a Area Integrada de Segurança de origem de residência do cidadão.

Tabela: Manifestações por Áreas Integradas de Segurança – AIS			
Área Integrada de Segurança	2021	2022	Variação
AIS 1 a 10: Fortaleza	134	304	+126,86%
AIS 11: Caucaia.	9	19	+111,11%
AIS 12: Maracanaú	4	15	+275%
AIS 13: Aquiraz, Cascavel, Eusébio e Pindoretama.	8	8	Sem variação

Continua...

Continuação da Tabela 10

Tabela: Manifestações por Áreas Integradas de Segurança – AIS			
Área Integrada de Segurança	2021	2022	Variação
AIS 14: Alcântaras, Barroquinha, Camocim, Cariré, Carnaubal, Chaval, Coreaú, Croatá, Forquilha, Frecheirinha, Graça, Granja, Groaíras, Guaraciaba do Norte, Ibiapina, Martinópole, Massapê, Meruoca, Moraújo, Mucambo, Pacujá, Santana do Acaraú, São Benedito, Senador Sá, Sobral, Tianguá, Ubajara, Uruoca e Viçosa do Ceará.	1	11	+1000%
AIS 15: Acarape, Aracoiaba, Aratuba, Barreira, Baturité, Boa Viagem, Canindé, Capistrano, Caridade, Guaramiranga, Itapiúna, Itatira, Madalena, Mulungu, Ocara, Pacoti, Palmácia, Paramoti e Redenção.	0	8	Sem Referência
AIS 16: 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	-100%
AIS 17: Acaraú, Amontada, Apuiarés, Bela Cruz, Cruz, General Sampaio, Irauçuba, Itapajé, Itapipoca, Itarema, Jijoca de Jericoacoara, Marco, Miraíma, Morrinhos, Pentecoste, Tejuçuoca, Tururu, Umirim e Uruburetama.	1	4	+300%
AIS 18: 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	11	+1000%
AIS 19: 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	39	+105,26%
AIS 20: Banabuiú, Choró, Deputado Irapuan Pinheiro, Ibaretama, Ibicuitinga, Jaguaretama, Milhã, Morada Nova, Pedra Branca, Quixadá, Quixeramobim, Senador Pompeu e Solonópole.	2	5	+150%
AIS 21: Acopiara, Baixio, Cariús, Cedro, Granjeiro, Icó, Iguatu, Ipaumirim, Jucás, Lavras da Mangabeira, Orós, Quixelô, Saboeiro, Tarrafas, Umari e Várzea Alegre.	0	4	Sem Referência
AIS 22: Aiuaba, Arneiroz, Catarina, Mombaça, Parambu, Piquet Carneiro, Quiterianópolis e Tauá.	0	1	Sem Referência
AIS 23: Paracuru, Paraipaba, São Gonçalo do Amarante, São Luís do Curu e Trairi.	0	7	Sem Referência
AIS 24: Guaiúba, Maranguape e Pacatuba.	4	3	-25%
AIS 25: Chorozinho, Horizonte, Itaitinga e Pacajus.	2	3	+50%
Total	**187**	**442**	**+136%**

Fonte: Elaborado com informações das Planilhas Estatísticas da plataforma Ceará Transparente dos anos de 2021 e de 2022, geradas em 14 de jan. de 2023. Obs.: Foram registradas demandas de cidades de outros Estados da Federação;

Existe uma maior demanda em Fortaleza (AIS de 1 a 10) com 304 registros (68%) e Região Metropolitana (AIS 11, AIS 12, AIS 13, AIS, 23, AIS 24 e AIS 25), com 55 demandas (12,42%), mas a AIS 19, com 39 manifestações continua demostrando grande potencial de crescimento, subindo de 2,41% em 2020, para 3,64% em 2021 e 8,82% em 2022.

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 (mínimo de 94%) e Índice de satisfação do cidadão com a Ouvidoria (mínimo de 78%).

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 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 os resultados obtidos pela Ouvidoria Setorial do CBMCE no ano de 2021 e 2022 (TABELA 11):

Tabela 11: Comparativo da resolubilidade e detalhamento por situação das manifestações de Ouvidoria no CBMCE em 2021 e 2022.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	**2021**	**2022**
Manifestações Finalizadas no Prazo	568	1001
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	1	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	**569**	**1001**

Fonte: Planilhas Estatísticas da plataforma Ceará Transparente dos anos de 2021 e de 2022, geradas em 14 de jan. de 2023

O Índice de resolubilidade foi de 100%, ou seja, todas as 1001 manifestações foram respondidas dentro dos prazos legais, como demostra a tabela 12:

Tabela 12: Índice de Resolubilidade das manifestações de Ouvidoria no CBMCE em 2021 e 2022

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	**Resolubilidade em 2021**	**Resolubilidade em 2022**
Manifestações Finalizadas no Prazo	99,82%	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,18%%	0%

Fonte: Planilhas Estatísticas da plataforma Ceará Transparente dos anos de 2021 e de 2022, geradas em 14 de jan. de 2023

4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Esses resultados foram decorrentes de vários fatores: apoio da gestão; agilidade; compromisso, parceria entre os setores; responsabilidade dos setores, para responder às solicitações da Ouvidoria com tempestividade, e ainda do empenho de todos os integrantes da Setorial, que demonstraram durante todo o ano de 2022, dedicação em suas tarefas.

Apresentamos as ações que possibilitaram a excelência no resultado de resolubilidade:

- Autonomia no processo de trabalho da equipe da Ouvidoria
- Ação conjunta de acompanhamento das demandas, principalmente àquelas mais rotineiras, como solicitação de vistoria fiscalizadora.
- A existência de interlocutores junto às áreas mais demandadas
- Compartilhamento de tarefas
- Aperfeiçoamento dos processos de trabalho
- Foco na gestão para resultados
- Decisões compartilhadas através de um grupo exclusivo entre os integrantes da Setorial
- Acesso direto à Gestão Superior do CBMCE
- Cobrança compartilhada (Ouvidor e Ouvidor Substituto, acompanham e gerenciam os processos da equipe).

O lema adotado pela Ouvidoria do CBMCE é: "Excelência em Atender Você!". O foco é trabalhar de forma eficaz e eficiente para oferecer aos nossos cidadãos usuários, um serviço de excelência no contexto de nossa Ouvidoria.

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 Ouvidoria.

O desafio é manter a excelência da experiência do cidadão, para isso, temos investido no diálogo com os diversos setores demandados para a produção das respostas de forma tempestiva. O caminho para a excelência, nosso lema, mostrou seu resultado de forma expressiva.

4.1.2 Tempo Médio de Resposta

Outro índice que reflete a mudança postural e gerencial de nossa equipe foi a redução no tempo médio de resposta, conforme observado na tabela apresentada a seguir (TABELA 13):

Tabela 13: Comparativo do tempo Médio de Resposta da Ouvidoria do CBMCE: 2021 e 2022

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Situação	**Tempo**
Tempo Médio de Resposta em 2021	2 dias
Tempo Médio de Resposta em 2022	1 dia

Fonte: Planilhas Estatísticas da plataforma Ceará Transparente dos anos de 2021 e de 2022, geradas em 14 de jan. de 2023

O Tempo Médio de Resposta foi de apenas 1 (um) dia. Mais um resultado dos fatores apresentados anteriormente. Obteve-se o melhor resultado da série histórica dos últimos 5 (cinco) anos, conforme podemos observar no gráfico abaixo (FIGURA 8):

Figura 9: Gráfico da série histórica 2018 – 2022 do Tempo Médio de Resposta



Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente dos anos de 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022, geradas no dia 14 de jan. 2023.

O princípio aplicado na Ouvidoria do CBMCE é "EMPATIA", principalmente quando consideramos que devido às novas tecnologias, que fazem que os feedbacks sejam cada vez mais ágeis, o cidadão, apesar de notificado do prazo legal, não deseja aguardar a expiração desse tempo para obter uma resposta à sua demanda.

Embora os cidadãos valorizem gentileza, acolhimento e resolução de sua manifestação, uma resposta rápida é valorizada. Dessa forma, a equipe busca uma resposta ágil e resolutiva. Embora nem sempre seja possível, pois algumas manifestações envolvem setores internos, as manifestações mais recorrentes, principalmente sobre dúvidas sobre os serviços realizados pelo CBMCE, são respondidas pela própria equipe, sem necessidade de envio a unidades e subunidades do Órgão.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Outro indicador importante do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo que o resultado esperado para este índice em 2022 era que a Satisfação fosse de no mínimo 78%. Esse indicador é obtido através da Pesquisa de Satisfação respondida pelo cidadão, 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. Na pesquisa o cidadão atribui uma nota de 1 a 5 nas 4 perguntas do questionário.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação

Para o cálculo do indicador de satisfação do cidadão consideramos as notas às 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. Na tabela a seguir (TABELA 14), apresenta-se os resultados obtidos em 2022:

Tabela 14: Respostas da Pesquisa de Satisfação referentes às demandas finalizadas do CBMCE

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
Pergunta	**Nota**
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,27
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,35
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,42
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,08
Média	**4,28**

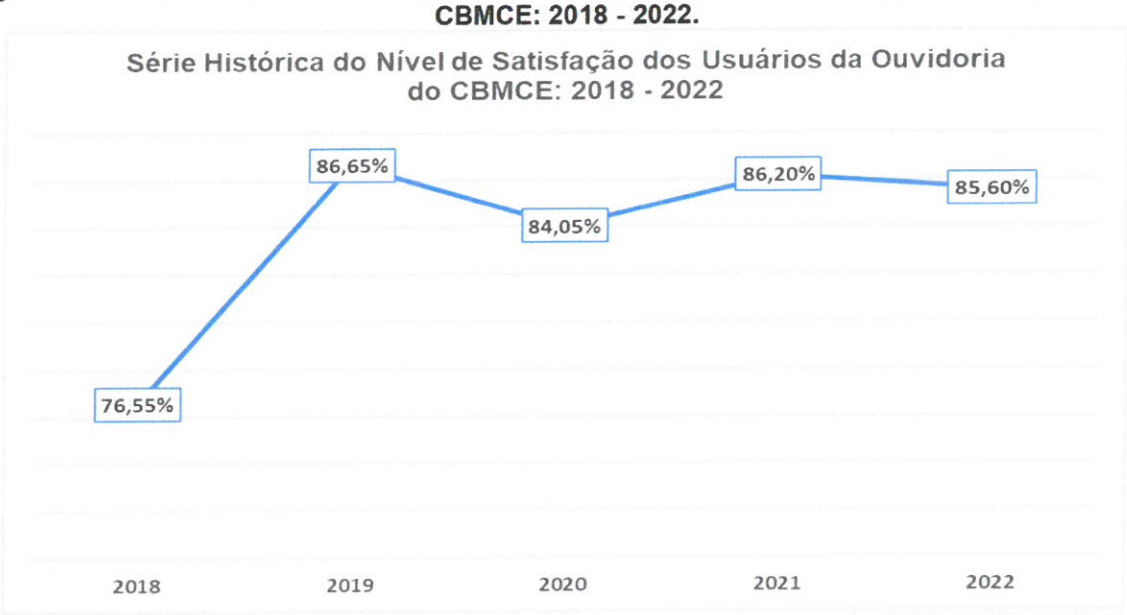
Fonte: Planilhas Estatísticas da plataforma Ceará Transparente referente às pesquisas de satisfação dos usuários do ano de 2022, gerada em 14 de jan. de 2023

Para que se alcance o mínimo estipulado nesse indicador, a média dos resultados dessas perguntas deverá se no mínimo 4,2, o que é equivalente a 84% dentro das faixas de notas 1 a 5. A média obtida pela Ouvidoria do CBMCE em 2022 foi 4,28. Dessa forma, utilizando-se a fórmula definida para a determinação do índice de satisfação, ou seja, calculado a partir da multiplicação da média obtida (4,28) pelo numeral 20, obtém-se o resultado de 85,6% de satisfação de nossos cidadãos usuários

Nosso objetivo era maior, entretanto, temos que destacar que não foi tão fácil atingir essa marca e nos manter dentro do padrão desejado pelo cidadão usuário. Até

mesmo porque, houve um expressivo crescimento de manifestações de Ouvidoria (+75,92%). Abaixo, mostramos o comparativo com anos anteriores (FIGURA 9):

Figura 9: Gráfico do Índice de Satisfação dos cidadãos usuários dos serviços da Ouvidoria do CBMCE: 2018 - 2022.



Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente dos anos de 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022, geradas no dia 14 de jan. 2023.

4.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

A manutenção dos índices de satisfação dentro da meta estabelecida, desde o ano de 2019, está diretamente ligada ao aumento do índice de resolubilidade, bem como na redução do Tempo Médio de Resposta da Setorial. Estamos conseguindo oferecer uma resposta mais ágil para os cidadãos, mesmo para àquelas demandas relacionadas às solicitações de vistorias fiscalizadoras pelas equipes do CEPI, que necessitam de um prazo maior para solução definitiva.

Apesar de abrirmos 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 a manutenção do índice de satisfação dentro do padrão esperado.

4.2.3 Amostra de Respondentes

O Cálculo da Representação da amostra de respondentes é realizado com a divisão do total de pesquisas respondidas pelo total de manifestações finalizadas, multiplicadas por 100. A Tabela 15 apresenta os dados de 2022:

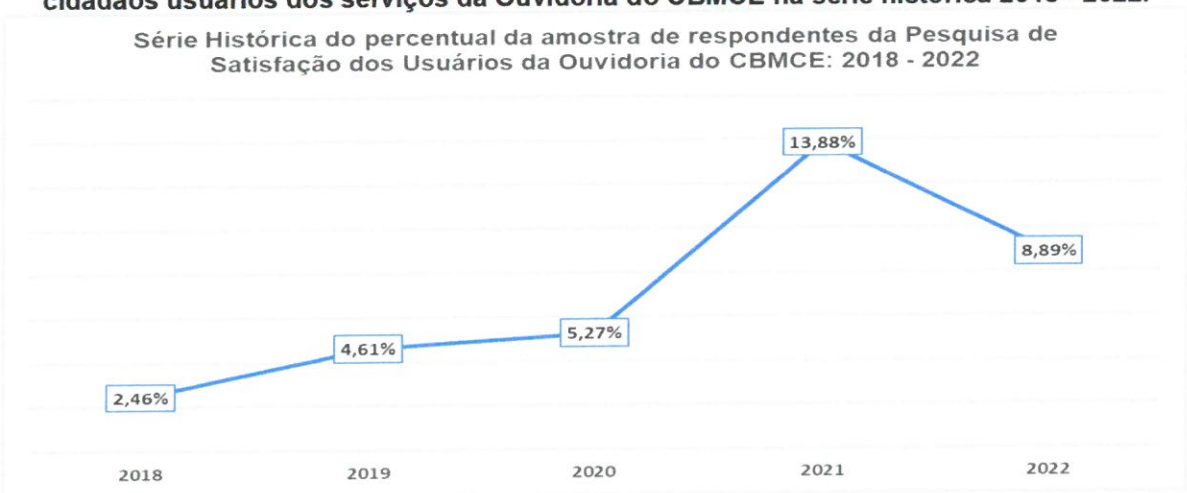
Tabela 15: Amostra de Respondentes das Pesquisas de Satisfação das manifestações de Ouvidoria finalizadas no CBMCE em 2022.

Tabela: Amostra de Respondentes	
Total de pesquisas respondidas	89
Total de manifestações finalizadas	1001
Representação da Amostra	**8,89%**

Fonte: Planilhas Estatísticas da plataforma Ceará Transparente referente às pesquisas de satisfação dos usuários do ano de 2022, gerada em 14 de jan. de 2023

Em 2022 foram 89 pesquisas respondidas em um universo de 1001 manifestações finalizadas, representando uma amostra de 8,89% do total. Esse percentual é menor do que o obtido em 2021, apesar do crescimento do número de pesquisas respondidas e manifestações finalizadas. Abaixo, mostramos o comparativo com anos anteriores (FIGURA 10):

Figura 10: Gráfico do percentual da amostra de respondentes da Pesquisa de Satisfação dos cidadãos usuários dos serviços da Ouvidoria do CBMCE na série histórica 2018 - 2022.



Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente dos anos de 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022, geradas no dia 14 de jan. 2023.

Não foi possível identificar motivações para essa redução, pois o incentivo à participação dos cidadãos usúarios para responderem às pesquisas de satisfação é realizada através de inserção de mensagem nos finais das respostas enviadas ao cidadão pela equipe Setorial, bem como a inserção do convite à participação da pesquisa logo abaixo da resposta, oferecida pelo proprio Sistema da Plataforma Ceará Transparente, e ainda o convite realizado no envio de respostas via aplicativo WhatsApp, implementando pela Central de Atendimento Telefônica - 155.

Analisando os dados da planilha com os resultados dos respondentes das Pesquisa de Sartisfação encontramos o Índice de Resolutividade sob a percepção do cidadão usuário. Nesse ítem, pergunta-se ao cidadão se sua manifestação teria sido solucionada (sim, não ou parcialmente), que apresentamos na Tabela 16.

Tabela 16: Índice de resolutividade de acordo com os respondentes das Pesquisas de Satisfação das manifestações de Ouvidoria finalizadas no CBMCE em 2022.

Tabela: Índice de Resolutividade		
Sua demanda foi resolvida?	**Resultado**	**Índice**
Sim	47	54,02%
Não	19	21,84%
Parcialmente	21	24,14%
Não respondeu	2	Indefinido
	89	**100%**

Fonte: Planilhas Estatísticas da plataforma Ceará Transparente referente às pesquisas de satisfação dos usuários do ano de 2022, gerada em 14 de jan. de 2023

Com relação aos setores mais demandados, pelos usuarios que responderam às pesquisa de satisfação, obtidos através do Diagrama de Pareto, temos: CEPI (83%); CMCB (8%); Célula de Gestão de Pesssoas (7%); 1ª Companhia do 3º Batalhão de Bombeiros em Sobral (3%); 3ª Companhia do 3º Batalhão de Bombeiros em Tauá (3%); Batalhão de Socorro de Urgência (3%) e o Centro de Treinamento e Desenvolvimento Humano (3%)

4.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Importante também, conhecermos se a atuação da Setorial está atingindo a expectativa do cidadão usuário. Os gestores do Órgão e os membros da Ouvidoria, poderão extrair informações importante quanto à percepção do cidadão, antes e depois de utilizar os serviços da Ouvidoria, transformando essas notas em percentual (TABELA 17):

Tabela 17: Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria Do CBMCE em 2022.

Tabela: Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,53
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,29
Índice de Expectativa:	**21,53%**

Fonte: Planilhas Estatísticas da plataforma Ceará Transparente referente às pesquisas de satisfação dos usuários do ano de 2022, gerada em 14 de jan. de 2023

A expectativa do cidadão com a Setorial de Ouvidoria do CBMCE foi superada em 21,53%. Para conhecermos esse percentual, subtraímos a nota obtida depois do serviço recebido, e subtraímos da nota obtida da expectativa anterior ao uso, dividimos esse resultado pela nota inicial e multiplicamos por 100 para obter a porcentagem:

- (4,29 – 3,53) = 0,76
- 0,76 / 3,53 = 0,2152974504249292
- 0,2152974504249292 * 100 = **21,53%**

Para alcançarmos esse resultado em 2022, acompanhamos mensalmente os índices de resolubilidade através dos relatórios gerados pelo próprio Sistema Ceará Transparente. Para agilizar as respostas das demandas colocadas em parcial, enquanto realizam se realizam as vistorias fiscalizadoras, estabelecemos uma rotina de cobrança via WhatsApp, quando elas ultrapassam trinta dias em situação de resposta parcial. Como resultado, o tempo médio de repostas do CEPI, reduziu consideravelmente, refletindo nos índices de Expectativa do cidadão.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Historicamente as principais manifestações destinadas a Ouvidoria Setorial do CBMCE são relacionadas a pedidos de vistorias fiscalizadoras em edificações comerciais e multifamiliares, bem como as solicitações de averiguação de irregularidades da venda e armazenamento irregular de gás de cozinha por cidadãos preocupados se aqueles ambientes estão em conformidade com as legislações do CBMCE, entretanto, com a integração do serviço FALE CONOSCO – CEPI ao Sistema Ceará Transparente, já podemos perceber o impacto dessa integração para a Ouvidoria Setorial, com o crescimento de solicitação para sanar duvidas sobre o processo.

5.1 - Motivos das Manifestações

A solicitação de vistoria fiscalizadora em edificações comerciais e multifamiliares, bem como as solicitações de averiguação de irregularidades da venda e armazenamento irregular de gás de cozinha/GLP por cidadãos continua em crescimento, mostrando que a sociedade está mais atenta à segurança contra incêndios.

Em 2022, após a realização da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Serviço de Emissão do Certificado do CBMCE[4], realizada através de parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) e do Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE), mostrou que apesar dos excelentes resultados obtidos pelo serviço, foi possível interpretar pelas sugestões finais dos usuários que haveria uma necessidade de ampliar a comunicação do setor com seu público. A setorial propôs à Gestão Superior da Instituição que o serviço fosse integrado ao Sistema Ceará Transparente, para que fortalecesse a credibilidade da subunidade Fale Conosco/CEPI.

[4] Disponível em https://cearatransparente.ce.gov.br/avaliacao-de-servicos

Como resultado dessa integração, nova manifestações surgem para a Setorial: a busca por esclarecimento sobre procedimentos e orientações, bem como sobre como utilizar o serviço de emissão do certificado de Conformidade. Essa nova demanda fará que a equipe da Setorial de Ouvidoria do CBMCE tenha novos desafios para 2023, principalmente manter os índices de resolubilidade e do tempo médio de respostas.

Percebe-se também, analisando os dados apresentados anteriormente, que ao realizar sua manifestação para a Ouvidoria do CBMCE, o cidadão registra demandas que poderiam ser enquadradas como solicitações, por demandarem vistorias e/ou fiscalizações, e são registradas como denúncia ou reclamação. Ao realizar as análises, percebemos que apesar da variação existente (solicitação, reclamação ou denúncia), o que nossos usuários mais desejam é uma forte atuação do CBMCE na prevenção contra incêndio e pânico.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Os principais pontos recorrentes, como mencionado no item anterior, são as vistorias e fiscalizações em edificações comerciais e multifamiliares, referentes à existência ou não do Certificado de Conformidade. Demandas que tendem a crescer a cada ano, o que não representa um retrocesso da Instituição, ao contrário, mostra que o cidadão confia no CBMCE, e por isso realiza a solicitação de vistoria nas edificações que considera não estarem de acordo com a legislação.

A questão das solicitações de esclarecimentos sobre o processo de emissão do Certificado de Conformidade estarão presentes com maior frequência a partir de 2023, pois o CBMCE está enviando notificações de irregularidade para as edificações que não possuem o certificado de conformidade, fazendo que os cidadãos usuários que recebem a notificação, busquem esclarecimentos sobre como se regularizar.

As demandas recorrentes relacionadas ao Colégio Militar do Corpo de Bombeiros, aumentam regularmente no início e finalização dos anos letivos, ocasionada muitas vezes por pais que geralmente não estão familiarizados com o modelo de gestão, ou das regras diferenciadas da Escola com à de origem de seus filhos e filhas. Além disso, crescem no período da realização da prova de seleção para ingresso. Prova disso é que excetuando-se esses eventos citados, e com a adaptação dos alunos à rotina da escola, as demandas apresentam uma redução significativa.

As demandas de condutas inadequadas de colaborador/servidor estão em queda. O fortalecimento da Ouvidoria Setorial do CBMCE pela Gestão Superior do Órgão está produzindo um efeito positivo na conduta e disciplina consciente do público interno, que compreendeu que, como instituição pública séria e transparente, o CBMCE não tolera desvios de condutas de seus servidores/colaboradores.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão quanto às principais manifestações apresentadas

Todas as manifestações são analisadas preliminarmente e encaminhadas aos setores competentes em resolver, ou fornecer uma resposta. Como o CEPI é o que apresenta maior demanda, existe um processo de trabalho específico para o setor. As manifestações sobre edificações irregulares quanto às normas contra incêndios são recebidas por um interlocutor interno, com acesso direto ao Sistema Ceará Transparente, o que traz agilidade no tratamento das manifestações.

As demandas de vistorias, são designadas aos Bombeiros Militares Fiscais já com um prazo de execução pré-estabelecido, o que favorece o controle interno para posterior cobrança de cumprimento de prazos. Como esse tipo de demanda cresce ano após ano, a Gestão do CBMCE vem aumentando o número de Bombeiros Militares Fiscais, entretanto, esses profissionais já possuem uma extensa lista de vistorias de rotinas para aprovação de projetos de segurança contra incêndio e pânico de edificações em busca de regularização, além das análises técnicas de projetos.

Figura 11: Serviços Técnicos realizados pelo Setor CEPI – Série Histórica 2019 - 2022.

Análise de projetos e vistorias técnicas - 2019 a 2022				
Indicadores/ano	2019	2020	2021	2022
Análise de Projetos	5.038	4.254	5.516	6.226
Vistorias Técnicas	25.126	23.066	34.249	43.183
Totais	30.164	27.320	39.765	49.409

Fonte: SCAT/COTIC – Coord. de Tecnologia da Informática e Comunicação/SSPDS

Em 2022 foram capacitados 50 bombeiros militares, através de duas turmas do Curso de Habilitação em Vistorias Técnicas. O treinamento, de 80 horas/aulas, é promovido pela Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará e visa capacitar seus participantes para atuarem na fiscalização de edificações.

Figura 12: Print Screen de notícia no site Institucional do CBMCE



Fonte: Notícia publicada em 17 de out. 2022[5]

[5] https://www.bombeiros.ce.gov.br/2022/10/18/aesp-inicia-curso-de-habilitacao-em-vistorias-tecnicas-para-bombeiros-militares/

Com relação às demandas referentes ao Colégio do Corpo de Bombeiros, a comunicação com os pais foi aperfeiçoada, principalmente com os de novos alunos. Nas reuniões com os militares que compõem o quadro da escola e colaboradores, vem sendo comunicado às 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 possui a Câmara de Apuração de Procedimentos Disciplinares (CAPD) e todas àquelas denúncias que possuem indícios mínimos de autoria e materialidade são submetidas aos procedimentos administrativos cabíveis.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

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 pelos cidadãos usuários. Esses benefícios podem ainda ser financeiros e não financeiros. Inicialmente apresentamos os conceitos de benefícios financeiros e não-financeiros:

6.1 Benefícios Financeiros

Benefício que possa ser representado monetariamente e demonstrado por documentos comprobatórios, preferencialmente fornecidos pelo Gestor, inclusive aqueles decorrentes de recuperação de prejuízos.

No caso do CBMCE, não se aplicam benefícios financeiros diretos.

6.2 Benefícios não-financeiros

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.

Como benefício não-financeiro temos os Relatórios de Gestão de Ouvidoria para o Planejamento Estratégico da Instituição. O Relatório do 1º trimestre da Ouvidoria Setorial do ano de 2022, por exemplo, trouxe informações sobre as demandas da sociedade ao CBMCE. Já Indicando o setor que apresentava maior demanda de Ouvidoria, como podemos observar na notícia divulgada na página institucional em 25 de abril de 2022.

Figura 13: Print Screen de notícia no site Institucional do CBMCE



Fonte: Notícia publicada em 25 de abr.2022[6]

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 financeiros alcançados através da existência das demandas de solicitações por meio do Sistema de Ouvidoria, trazemos como destaque uma reportagem do Jornal O'Povo do dia 24 de dezembro de 2022, escrita pelo repórter Levi Aguiar, que relata as diversas vistorias fiscalizadoras realizadas pelo CEPI, muitas delas oriundas de manifestações de Ouvidoria.

Figura 14: Print Screen de notícia no site do Jornal O'Povo



Fonte: Notícia publicada em 24 de dez. 2022[7]

6 https://www.bombeiros.ce.gov.br/2022/04/25/participacao-popular-lidera-rank-de-solicitacoes-de-vistorias-fiscalizatorias-pelo-comando-de-engenharia-do-cbmce/

7 https://www.opovo.com.br/noticias/fortaleza/2022/12/24/fortaleza-8-restaurantes-sao-notificados-por-irregularidades-no-sistema-de-prevencao-de-incendios.html

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No ano de 2022 a Ouvidoria Setorial do CBMCE investiu forte na capacitação de sua equipe. Inicialmente apresentamos na tabela abaixo, as frequências dos servidores da Ouvidoria Setorial nas reuniões de Fomento ao Controle Social:

Tabela 18: Participação da Ouvidoria do CBMCE nas reuniões de Fomento ao Controle Social.

Tabela: Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria			
Reunião	**Data**	**Local/Formato**	**Situação/Participou?**
I Reunião	23/02/2022	Virtual	(**X**) Sim ( ) Não
II Reunião	20/04/2022	Virtual	(**X**) Sim ( ) Não
III Reunião	29/06/2022	Híbrido/ARCE	(**X**) Sim ( ) Não
IV Reunião	24/08/2022	Híbrido/CEGÁS	(**X**) Sim ( ) Não
V Reunião	26/10/2022	Híbrido/SEPLAG	(**X**) Sim ( ) Não
VI Reunião	14/12/2022	Virtual	(**X**) Sim ( ) Não

Fonte: Acompanhamento de frequência de reuniões, eventos e capacitações da setorial CBMCE

Além das reuniões de fomento ao Controle Social, em 2022, a equipe da Setorial de Ouvidoria do CBMCE participou de diversas capacitações, conforme apresentado na que pudessem colaborar com o melhor desenvolvimento das ações de Ouvidoria, conforme demostramos na tabela abaixo (TABELA 19):

Tabela 19: Participação da Ouvidoria do CBMCE em eventos de áreas de interesse à cidadania.

Tabela: Participação da Setorial - CBMCE em eventos de áreas de interesse à cidadania				
Evento	**Data**	**CH**	**Organização**	**Participante**
I Tira dúvidas de Ouvidoria	22/03	03 HA	CGE	Ten. Domingos
Oficina de Orientação e Categorização de Manifestações Especiais de Ouvidoria	05 e 06/04	06 HA	EGP/CGE	Ten. Domingos
Curso Básico de Ouvidoria	25 a 28/04	12H/A	EGP/CGE	TCel Edir Cap. Torres
II Tira-dúvidas de Ouvidoria	24/05	03 HA	CGE	Ten. Domingos
Oficina de Utilização do Módulo de Ouvidoria na Plataforma Ceará Transparente	23 e 24/06	06 HA	CGE	Cap. Torres Ten. Domingos Ten. Meneses
III Tira-dúvidas de Ouvidoria	20/07	03 HA	CGE	TCel Edir
Curso Básico de Ouvidoria	25 a 29/07	20 HA	CGE	Ten. Meneses

Continua

Tabela 19: (Continuação...)

Tabela: Participação da Setorial - CBMCE em eventos de áreas de interesse à cidadania				
Evento	**Data**	**CH**	**Organização**	**Participante**
Oficina de Qualidade nas Respostas de Ouvidoria	3 e 4/08	06 HA	CGE	Ten. Meneses
48ª edição do Fórum Permanente de Controle Interno	12/08	03 HA	CGE	TCel Edir
Conferência: "Dia Do Combate à Injustiça"	23/08	08HA	Associação Brasileira de Ouvidores	Ten. Domingos
Webinário O Acolhimento da população LGBTQIAPN+ pelo Sistema de Justiça Criminal: Novos Olhares à luz da Resolução Nº 348/2020 do CNJ	30/08 a 01/09	10 HA	Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará (ESMEC)	Ten. Domingos
Curso: Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias	21 a 23/09	09 HA	CGE	Ten. Domingos Ten. Meneses
IV Tira-dúvidas de Ouvidoria	28/09	03 HA	CGE	Ten. Domingos
Curso Básico de Acesso à Informação	03 a 07/10	20 HA	EGP/CGE	Ten. Domingos
Curso: Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias	13, 14, 19, 20, 21/10	13 HA	EGP/CGE	Ten. Domingos
Curso de Estatística Criminal, Pesquisa e Avaliação de Políticas em Segurança Pública	25 a 28/10	16 HA	SUPESP	Ten. Meneses
XVI Encontro Estadual do Controle Interno	09/11	08 HA	CGE	Ten. Domingos
XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores	09 a 11/11	20 HA	ABO	Ten. Meneses
Oficina Construção do Relatório de Ouvidoria	28/11	03 HA	EGP/CGE	Ten. Domingos
V Tira-dúvidas de Ouvidoria.	30/11	03 HA	CGE	Ten. Domingos
Pós-graduação em Gestão de Resultados no Âmbito da Segurança Pública	11/2021 a 12/2022	408 HA	Aesp/CE	Ten. Domingos

Fonte: Acompanhamento de frequência de reuniões, eventos e capacitações da Setorial CBMCE

8 - CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão do Poder Executivo estadual nos últimos anos teve avanço considerável, tendo muitos serviços atualizados em observância à linguagem simples e aos compromissos e padrões de qualidade no que tange à prestação do serviço público. A ferramenta tecnológica foi modernizada com a inclusão de novas funcionalidades, facilitando o acesso e as consultas dos aos serviços pela população.

8.1 Situação da Carta de Serviços do CBMCE

A Carta de Serviços foi atualizada em janeiro de 2022, mas na visão da Setorial, é necessário incluir serviços ainda não contemplados, e atualizar alguns já inseridos. A equipe está dialogando com a Gestão superior da Instituição para a composição de uma comissão específica para essa ação.

8.2 Quantitativo de Serviços cadastrados na Carta de Serviços do CBMCE

São 13 (treze), os serviços do CBMCE cadastrados na Carta de Serviços

8.3 Especificação dos Serviços Digitais e Parcialmente Digitais

Apresentamos na tabela 19, a relação dos serviços cadastrados na Carta de Serviços do CBMCE, com a informação se podem ser solicitados de forma digital.

Tabela 20: Especificação dos Serviços Digitais e Parcialmente Digitais do CBMCE.

Tabela: Especificação dos Serviços Digitais e Parcialmente Digitais do CBMCE	
Serviço	**Digital?**
Doar Donativos Para Vítimas de Desastres	Não
Solicitar a Inscrição para a Seleção de Alunos do Colégio Militar/CBMCE	Não*
Solicitar a Inscrição no Programa de Ensino de Jovens e Adultos no Colégio Militar/CBMCE	Não
Solicitar a Vistoria Técnica de Edificação Para a Obtenção do Certificado de Conformidade	Parcialmente
Solicitar Análise de Projeto de Incêndio para a obtenção do Certificado de Aprovação	Sim
Solicitar Inscrição no Projeto Jovem Brigadista de Valor	Não
Solicitar Inscrição no Projeto Saúde, Bombeiros e Sociedade	Não
Solicitar o Atendimento de Emergências em Acidentes e Incêndios de qualquer natureza	Não
Solicitar o Atendimento de Emergências envolvendo Busca, Resgate e Salvamento de Pessoas e Animais	Não
Solicitar o Cadastro Para o Recebimento de Alertas de Risco de Desastres por Mensagem de Texto (SMS)	Parcialmente
Solicitar o Relatório de Ocorrência atendida pelo CBMCE	Não**
Solicitar Palestra Educativa sobre Prevenção de Acidentes, Primeiros Socorros ou Prevenção e Combate à Incêndios	Não**
Solicitar Vistoria Fiscalizadora em Edificações Comerciais e/ou Multifamiliares	Sim
*** Em 2022 esse serviço foi disponibilizado de forma digital** *** * Houve solicitações desse serviço pelo Sistema Ceará Transparente, atendidas de forma eficaz**	

Fonte: Carta de Serviços do CBMCE[8]

[8] https://cartadeservicos.ce.gov.br/ConsultaCesec/csoPesquisaAvancada.aspx

8.4 Manifestações por Tipo de Serviços

Nesse tópico, analisaremos as manifestações a partir do perfil dos tipos de serviços elencados na Carta de Serviços do CBMCE, que foi atualizada em 2022. A Tabela 21, apresenta os resultados:

Tabela 21: Manifestações classificadas quanto ao tipo de serviço do CBMCE em 2022

Tabela: Tipo de serviço		
Serviço	**Total**	**%**
Solicitar a Vistoria Técnica de Edificação para a obtenção do Certificado de Conformidade	406	41%
Não se aplica	288	29%
Solicitar Vistoria Fiscalizadora em Edificações Comerciais e/ou Multifamiliares	205	20%
Solicitar Análise de Projeto de Incêndio para a obtenção do Certificado do CBMCE	63	6%
Solicitar a Inscrição em Concurso Público para a seleção do Colégio Militar do CMCB	12	1%
Solicitar o Atendimento de Emergências em Acidentes e Incêndios pelo CBMCE	12	1%
Solicitar Palestra Educativa sobre Prevenção de Acidentes, Primeiros Socorros ou Prevenção e Combate à Incêndios	8	1%
Solicitar o Relatório de Ocorrência atendida pelo CBMCE	4	0%
Solicitar o Atendimento de Emergências Envolvendo Busca, Resgate e Salvamento de Pessoas e Animais pelo CBMCE	3	0%

Fonte: Planilha Estatística da plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 14 de jan. de 2023.

Percebemos que ainda existe uma lacuna entre as manifestações registradas e aquilo que foi disposto na Carta de Serviços. Foram 288 manifestações com a tipologia "Não se Aplica", 29% do total. Apesar disso, deve-se enfatizar que a atualização da Carta de Serviços do CBMCE em 2022 já mostrou resultados positivos, pois em 2021 o percentual de manifestações com a tipologia "Não se Aplica" foi de 38,38% e de "Indefinidos" foi de 61,16%. A Tabela 22, mostra a evolução da Setorial do CBMCE com relação à classificação dos tipos de serviço a partir de 2020, pois em 2022, não houve manifestações classificadas como indefinidas.

Tabela 22: Evolução das classificações quanto ao tipo de serviço do CBMCE: 2020 a 2022

Tabela: Tipo de Serviço (Não se aplica e indefinido): comparativo 2020, 2021 e 2022						
Tipologia	**2020**	**%**	**2021**	**%**	**2022**	**%**
Indefinido	417	91,64%	348	61,16%	0	0%
Não se aplica	45	5,49%	207	36,98%	288	29%

Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente dos anos de 2020, 2021 e 2022, geradas no dia 14 de janeiro de 2023.

Essa evolução mostra a importância da atualização constante da Carta de Serviços para a Gestão e da qualificação da equipe que trabalha na Ouvidoria, pois essas ações atreladas possibilitam que o Órgão conheça melhor seus usuários e suas necessidades.

A Tabela 21 (pág. 37) mostra que 41% das manifestações são sobre a Vistoria Técnica de Edificação para a obtenção do Certificado de Conformidade, sendo que o usuário solicita esclarecimentos e busca orientações sobre os procedimentos a serem adotados ou prazos para a execução do serviço. A partir de 2022 o serviço de "Solicitação de Vistoria Fiscalizadora em Edificações Comerciais e/ou Multifamiliares", foi inserida na Carta de Serviços, o que contribuiu na redução de serviços com a Tipologia "Não se Aplica " e de "Indefinido". Fato que reforça a importância de uma Carta de Serviço bem-feita e atualizada pelo Órgão.

8.5 Avaliação dos Serviços Públicos pelos Usuários

Em 2022, a Ouvidoria do CBMCE avaliou 1 (um) serviço prestado pelo Órgão. A pesquisa, realizada em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) e o Instituto de Pesquisa Estratégia Econômica do Ceará (IPECE), cumpre as exigências da Lei n° 13.460 de 26 de junho de 2017, e buscou verificar o nível de satisfação dos cidadãos sobre a obtenção do certificado de conformidade.

A população foi de 20.805 usuários, com uma amostra de 268 pessoas (161 da Região Metropolitana da Grande Fortaleza e 107 do interior do Estado), o que garantiu um nível de confiança de 90% nos resultados gerados. A pesquisa[9] está à disposição para consulta da sociedade na página da Ouvidoria do CBMCE[10], e no Portal da Transparência, na Aba "Serviços e Avaliações[11]".

Figura 15: Print Screen de notícia no site Institucional do CBMCE



Fonte: Notícia publicada em 14 de out. 2022[12]

[9] https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2022/10/Relatorio-CBMCE-VERSAO-FINAL-1.pdf
[10] https://www.bombeiros.ce.gov.br/Ouvidoria/
[11] https://cearatransparente.ce.gov.br/avaliacao-de-servicos
[12] https://www.bombeiros.ce.gov.br/2022/10/14/Ouvidoria-do-cbmce-apresenta-pesquisa-de-satisfacao-dos-servicos-do-comando-de-engenharia/

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Apresentamos as Boas Práticas realizadas pela Ouvidoria Setorial no ano de 2022, em conformidade com o Anexo I da Portaria n° 97/2020 (Variável Boas Práticas de Ouvidoria), publicada no Diário Oficial de 12 de novembro de 2020.

9.1 Boa Prática 1

Objetivo: Divulgação da Ouvidoria no site Institucional do CBMCE

Descrição: Divulgar as ações da Ouvidoria Setorial do CBMCE para o público externo através da inserção de notícias relatando as ações realizadas pela Ouvidoria durante todo o ano. Os releases e imagens produzidos pela equipe, foram rotineiramente enviados a Assessoria de Comunicação do Órgão.

O Anexo I a este Relatório traz a descrição detalhada da Boa Prática realizada

9.2 Boa Prática 2

Objetivo: Palestra de divulgação do trabalho da Ouvidoria para a Unidade mais demandada nas manifestações do CBMCE

Descrição: Realização de uma palestra aos militares do Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios (CEPI) para divulgar o Sistema Ceará Transparente e suas diversas atuações no controle social: Transparência, Ouvidoria, Sistema de Acesso à Informação, Carta de Serviços, bem como debateu os resultados da Pesquisa de Satisfação do Serviço de Emissão do Certificado de Conformidade do CEPI

O Anexo II a este Relatório traz a descrição detalhada da Boa Prática realizada

9.2 Boa Prática 3

Objetivo: Capacitação dos servidores civis do CBMCE sobre o Código de Ética e Conduta da Administração Pública Estadual (Decreto estadual Nº 31.198, de 30 de abril de 2013)

Descrição: Capacitação para servidores e colaboradores civis do CBMCE, com o seguinte conteúdo: Controle Interno e Externo no serviço Público; Sistema de Ouvidoria da Rede Estadual; Apresentação do Sistema de Integridade; Compromisso do CBMCE com o sistema de integridade; Apresentação do Decreto Estadual - CE nº 31.198/2013.

O Anexo III a este Relatório traz a descrição detalhada da Boa Prática realizada

9.3 Boa Prática 4

Objetivo: Capacitação dos futuros oficiais administrativos do CBMCE sobre o Sistema de Ouvidoria, Sistema de Acesso à Informação e Comitê de Integridade.

Descrição: Ciclo de palestras para os alunos do Curso de Habilitação de Oficiais através de parceria com a Academia Estadual de Segurança Pública. O ciclo de palestras de 10 horas-aulas para 50 (cinquenta) alunos teve o seguinte conteúdo: Saúde Mental do Profissional de Segurança Pública; Prevenção ao Suicídio; Controle Interno e Externo; Participação Social no Setor Público; Integridade, Compliance e Governança no Setor Público; Controladoria na Administração Pública; Ferramentas de participação social; Ouvidoria e Portal da Transparência; Lei de Defesa do Usuário do serviço público; Pesquisas de Avaliação dos serviços púbicos; Gestão para resultados.

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

10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao publicar este Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2022, o CBMCE busca trazer ao cidadão, de forma clara e precisa, informações sobre as demandas que a sociedade remete ao órgão, mostrando compromissos com a Transparência e padrões de qualidade de atendimento ao público. Consolida-se dessa forma, os dados de todas as manifestações registradas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

A Setorial tem cumprido sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e CBMCE, nosso foco em 2022 foi cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos, o que conseguimos, conforme demostra nosso excelente índice de resolubilidade (100%) e nosso tempo médio de resposta de apenas 1 (um) dia.

Somos sabedores que, muito além de fornecer uma resposta ágil, devemos entender as necessidades do usuário e, dessa forma, nossas ações devem buscar possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Essa é uma das funções desse relatório.

Uma Ouvidoria deve promover a convivência social de qualidade e o estabelecimento da credibilidade e respeito tão necessários à um Órgão público. O cidadão usuário de nossos serviços espera por isso. Com o objetivo de fortalecer o trabalho de Ouvidoria pública no CBMCE, tornando a comunicação entre a Instituição e a sociedade mais ágil, proativa e efetiva, a Gestão forneceu amplo e irrestrito apoio às ações e divulgações da Setorial.

Devemos reafirmar que quando uma Ouvidoria fornece dados quantitativos e qualitativos para a Gestão, essa poderá identificar os pontos fortes e pontos a serem

melhorados no processo de gestão e planejamento do Órgão. Desta forma, é possível planejar, aperfeiçoar e repensar os serviços prestados, bem como, oferecer à sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.

A Ouvidoria Setorial do CBMCE, conta com o desafio de não só manter os excelentes resultados obtidos em 2022, mas na perspectiva de crescimento. Seguimos nossas atividades em 2023 na busca atender com excelência às demandas da sociedade.

11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

Nesse tópico, apresentamos as sugestões de melhoria para o aprimoramento das ações governamentais e de políticas públicas, a partir da análise das manifestações registradas em nossa Setorial de Ouvidoria, pensando sempre nas oportunidades de melhoria e necessidades encontradas, bem como para o aprimoramento no desempenho das atividades da Ouvidoria.

Entendemos que é necessário investir ainda mais na capacitação e treinamento sobre controle interno e integridade, não apenas da equipe da Ouvidoria, mas também daqueles setores com maior demanda, para que possam compreender a importância da participação social no crescimento da Instituição. A campanha de divulgação da Ouvidoria e de suas ações deve ter continuidade, bem como o investimento em comunicação interna, pois facilitará a manutenção do excelente tempo médio de resposta obtido.

O CEPI, 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.

Ainda relacionado ao CEPI, com a integração do serviço FALE CONOSCO ao Sistema de Ouvidoria, o Comando da Instituição deve ampliar a equipe de respostas, com a finalidade de reduzir o tempo de resposta, principalmente para questões mais simples e corriqueiras, que não demandam muito tempo para serem respondidas pelo setor. Para que essa integração seja eficaz, consideramos importante também ampliar a equipe da Setorial.

Consideramos importante para a melhora da Instituição, 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 divulgar as diversas legislações sobre a regulamentação da Ouvidoria e da necessidade de

adequação dos nossos serviços, principalmente com relação a atender aos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Com relação à Sistema Estadual de Ouvidoria, a CGE poderia oferecer mais cursos sobre temas específicos das setoriais como por exemplo: Acesso à Informação; Controle Social; Defesa do Usuário e Simplificação; Ética e Serviço Público; Gestão em Ouvidoria; Gestão de Processos; Resolução e Mediação de Conflitos.

Nossa Setorial de Ouvidoria estará sempre pronta a cooperar para que os serviços prestados pelo CBMCE estejam sempre em aperfeiçoamento, seja em seus métodos de trabalho, bem como na apresentação dos resultados alcançados. É de fundamental importância que este relatório seja amplamente divulgado e exaustivamente discutido internamente em cada equipe técnica.

Esperamos que propostas sejam transmitidas à Ouvidoria para avaliação e, dependendo da aprovação da Gestão Superior, colocadas em prática. Sem esta parceria, estará a Ouvidoria limitada pela criatividade daqueles que dela participam diretamente, exigindo um esforço adicional às atividades rotineiras.

José **EDIR** Paixão de Sousa – Tcel QOBM
Ouvidor Setorial do CBMCE

12 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

O Comando do Corpo de Militar do Estado Ceará, toma conhecimento do Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial do CBMCE do ano de 2022 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 publicá-lo 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 mensais e trimestrais, e em reuniões com nossos assessores, sempre ouvindo as sugestões e encaminhamentos, para juntos, construir soluções nos setores mais demandados.

Cotidianamente observamos as recomendações à Gestão na tomada de decisões, objetivando o aprimoramento dos serviços prestados pelo CBMCE à coletividade, visando sempre o Interesse Público. Nosso anseio é buscar soluções sobre as recomendações e propostas apresentadas pela Ouvidoria Setorial .

Estamos atentos aos ditames da Lei n° 13.460/2017 e suas alterações, ao Decreto n° 33.485/2020, Instrução Normativa nº. 01/2020, Lei Federal nº. 13.460/2017, Portaria CGE 52/2020, Portaria/CGE nº 97/2020, bem como ao Decreto nº 34.697/2022 (Carta de Serviços), pois entendemos ser importante para um melhor desenvolvimento de nossa gestão.

Fortaleza, 31 de Janeiro de 2023

José Cláudio BARRETO de Sousa-CEL CG BM
Comandante Geral do CBMCE
Mat.: 097.545-1-2

José Cláudio **BARRETO** de Sousa - Coronel Comandante-Geral
Comandante-Geral do CBMCE

ANEXO I - Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2022

1. Título da Prática/Ação:

Divulgação da Ouvidoria no site Institucional do CBMCE, SSPDS e do Governo do Estado do Ceará

2. Período de realização da Prática/Ação:

01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022 (De execução permanente)

3. Justificativa da ação/prática

Uma Ouvidoria só consegue se atuante para o cidadão e propositiva para a gestão se for utilizada com eficiência e, para isso, sua existência deve ser conhecida e suas ações divulgadas. O objetivo deve ser o de cativar o público a utilizar os serviços de participação social. A ideia por trás dessa estratégia é tornar a Ouvidoria reconhecida pelos seus valores, missão e empenho em resolver as demandas dos cidadãos. Dessa forma, utilizou-se a estratégia da divulgação para formar, mudar ou manter um pensamento que a Ouvidoria do CBME possui autonomia em suas ações, mostrando seu foco no cidadão, preservando a imagem de seriedade ou até mesmo a melhoria dela.

4. Descrição da Ação/Prática:

O Objetivo geral foi divulgar as ações da Ouvidoria Setorial do CBMCE. Foram produzidos releases de suas ações, e enviados à Assessoria de Comunicação para publicação no site da Instituição.

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

Inicialmente buscou-se apoio do Diretor de Planejamento e Gestão Interna (DPGI) e da Assessoria de Comunicação (ASCOM) para o planejamento e rotina de envios de releases. Os colaboradores da ASCOM nos indicaram a importância da LIDE, (do inglês lead; em latim incipit) que é a primeira parte de uma notícia, sendo geralmente o primeiro parágrafo com duas linhas posto em destaque que fornece ao leitor informação básica sobre o conteúdo.

Conhecendo a importância de que a lide deveria responder a seis perguntas: o quê (a ação), quem (o agente), quando (o tempo), onde (o lugar), como (o modo) e porque (o motivo) se deu o acontecimento central da história. Nossa equipe iniciou a produção de material de divulgação e os enviava, juntamente com imagens que auxiliassem na divulgação.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Apresentamos a seguir, imagens com reproduções da página institucional da do CBMCE que comprovam a sequência de notícias divulgadas em 2022.

6.1 CGE apresenta resultado do Diagnóstico de Integridade do Corpo de Bombeiros Militar



Link: https://www.bombeiros.ce.gov.br/2022/02/04/cge-apresenta-resultado-do-diagnostico-de-integridade-do-corpo-de-bombeiros-militar/

6.2 Ouvidoria obtém mais de 90% de desempenho em 2021



Link: https://www.bombeiros.ce.gov.br/2022/04/04/Ouvidoria-obtem-mais-de-90-de-desempenho-em-2021/

6.3 Participação popular lidera rank de solicitações de vistorias fiscalizadoras pelo CBMCE



Link: https://www.bombeiros.ce.gov.br/2022/04/25/participacao-popular-lidera-rank-de-solicitacoes-de-vistorias-fiscalizatorias-pelo-comando-de-engenharia-do-cbmce/

6.4 Você sabia que o Corpo de Bombeiros possui um canal de escuta e de participação popular?



Link: https://www.bombeiros.ce.gov.br/2022/05/17/voce-sabia-que-o-corpo-de-bombeiros-do-ceara-possui-um-canal-de-escuta-e-de-participacao-popular/

6.5 CBMCE participa de Curso promovido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado



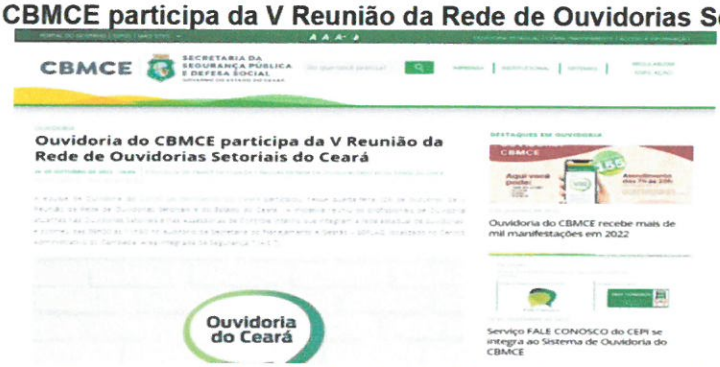
Link: https://www.bombeiros.ce.gov.br/2022/10/14/cbmce-participa-de-curso-promovido-pela-controladoria-e-Ouvidoria-geral-do-estado/

6.6 Ouvidoria do CBMCE apresenta pesquisa de satisfação dos serviços do Comando de Engenharia



Link: https://www.bombeiros.ce.gov.br/2022/10/14/Ouvidoria-do-cbmce-apresenta-pesquisa-de-satisfacao-dos-servicos-do-comando-de-engenharia/

6.7 Ouvidoria do CBMCE participa da V Reunião da Rede de Ouvidorias Setoriais do Ceará



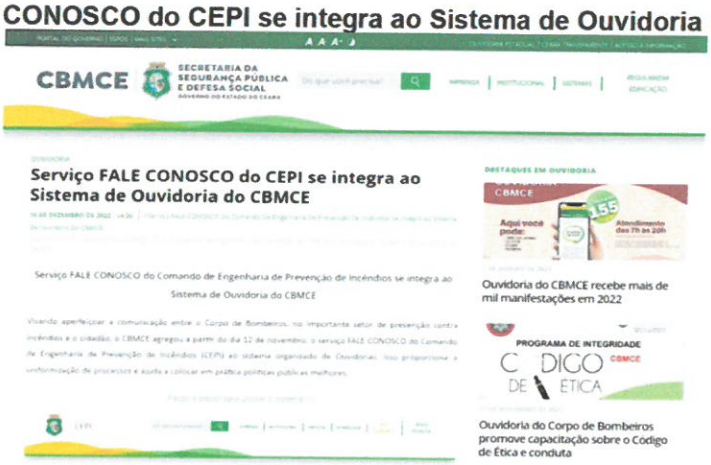
Link: https://www.bombeiros.ce.gov.br/2022/10/26/Ouvidoria-do-cbmce-participa-da-v-reuniao-da-rede-de-Ouvidorias-setoriais-do-estado-do-ceara/

6.8 Ouvidoria do Corpo de Bombeiros promove capacitação sobre o Código de Ética e conduta



Link: https://www.bombeiros.ce.gov.br/2022/11/17/Ouvidoria-do-corpo-de-bombeiros-promove-capacitacao-sobre-o-codigo-de-etica-e-conduta-da-administracao-publica-estadual/

6.9 Serviço FALE CONOSCO do CEPI se integra ao Sistema de Ouvidoria do CBMCE



Link: https://www.bombeiros.ce.gov.br/2022/12/16/servico-fale-conosco-do-comando-de-engenharia-de-prevencao-de-incendios-se-integra-ao-sistema-de-Ouvidoria-do-cbmce/

6.10 Você sabia que temos um canal gratuito de comunicação?



Link: https://www.instagram.com/p/Cdx5q2Fu_9o/?igshid=Yzg5MTU1MDY=

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

Obteve-se boa receptividade no público externo e interno. Foram recebidos diversos feedbacks das áreas internas. A percepção da importância da Ouvidoria para o CBMCE aumentou consideravelmente, basta analisarmos os resultados expressivos alcançados. Outro resultado obtido foi o aumento das demandas de Ouvidoria, que cresceram 75,92%, pois sempre no final das notícias são inseridas informações do papel da Ouvidoria e seus canais de contato.

ANEXO II - Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – 2022

1. Título da Prática/Ação:

Palestra de divulgação do trabalho da Ouvidoria para a Unidade mais demandada nas manifestações do CBMCE

2. Período de realização da Prática/Ação:

Ação executada no dia 10 de outubro de 2022.

3. Justificativa da ação/prática

A motivação para a realização dessa ação foi divulgar o papel da Rede de Ouvidorias setoriais do Governo do Estado do Ceará, informando sobre o papel da Ouvidoria no acompanhamento das manifestações do cidadão, referentes aos serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros, bem como estimular o convívio e aprimorar o relacionamento interpessoal da tropa com a comunidade, representantes da sociedade civil e demais segmentos. O setor escolhido, o Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios, é a unidade interna mais demandada pela Setorial.

A ação orientou ainda sobre o uso do Sistema Ceará Transparente e debateu os resultados da Pesquisa de Satisfação do Serviço de Emissão do Certificado de Conformidade do CEPI

4. Descrição da Ação/Prática:

O Objetivo geral foi o de divulgar o Sistema Ceará Transparente. Inicialmente buscamos o apoio do Diretor de Planejamento e Gestão Interna (DPGI) e do Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios (CEPI) para o planejamento e rotina da atividade.

A equipe da Ouvidoria do CBMCE produziu uma minuta de Nota de Instrução, convocando os servidores e agendando uma data para a ação, que depois de aprovada pelo DPGI e autorizada pela Gestão Superior, se tornou a Nota de Instrução 01/2022 – Ouvidoria/CBMCE, publicada, no Boletim do Comando-Geral nº 193, de 10 de outubro de 2022.

A Nota de Instrução determinava: finalidade; objetivos; local; horário; público participante e palestrantes. O Conteúdo foi apresentado com a metodologia de aula expositiva dialogada, que é uma estratégia que se caracteriza pela exposição de conteúdos com a participação ativa dos presentes, considerando o conhecimento prévio deles, sendo o professor, apenas um mediador para que os profissionais questionem, interpretem e discutam o objeto de estudo.

A ação foi realizada presencialmente na sede do CEPI, situado à Rua Chico Lemos, 946 - Cidade dos Funcionários, Fortaleza - CE, 60822-785; no horário das 08h às 11h na data de 11 de outubro. A equipe de professores/instrutores foi o Ouvidor Substituto, Tenente Coronel Haroldo e o 2º Tenente Domingos.

Fotos da ação



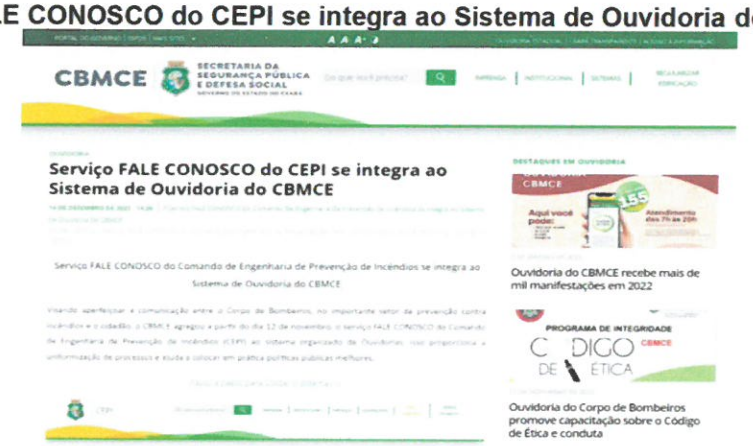


7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

A ação mostrou ótima receptividade no público interno, recebemos bons feedbacks dos participantes da palestra, pois passaram a perceber melhor a importância da Ouvidoria.

Outro benefício da ação, foi a decisão conjunta de integrar o serviço FALE CONOSCO do CEPI, ao Sistema de Ouvidoria do Portal Ceará Transparente, pois mostramos que os cidadãos usuários relataram o desejo de melhorar sua comunicação com o setor, já que o atendimento pelo telefone não estava operando, e a experiencia do CEPI não funcionou na visão dos mesmos, pois os usuários ocupavam demasiadamente o serviço para tentar que os técnicos realizassem a função de supervisionar a execução dos serviços e não para tirar dúvidas sobre os processos ou procedimentos.

Serviço FALE CONOSCO do CEPI se integra ao Sistema de Ouvidoria do CBMCE



Link: https://www.bombeiros.ce.gov.br/2022/12/16/servico-fale-conosco-do-comando-de-engenharia-de-prevencao-de-incendios-se-integra-ao-sistema-de-Ouvidoria-do-cbmce/

ANEXO III - Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2022

1. Título da Prática/Ação:

Capacitação dos servidores civis do CBMCE sobre o Código de Ética e Conduta da Administração Pública Estadual (Decreto Estadual Nº 31.198, de 30 de abril de 2013)

2. Período de realização da Prática/Ação:

Ação executada no dia 17 de novembro de 2022.

3. Justificativa da ação/prática

O Código de Ética e Conduta da Administração Pública Estadual (Decreto estadual Nº 31.198, de 30 de abril de 2013) é o documento que orienta as ações dos colaboradores e transmite o posicionamento do Estado à sociedade. Sendo uma ferramenta que busca indicar a visão, a missão e os valores a serem seguidos. Ou podemos dizer com outras palavras, é uma "declaração formal de expectativas".

Dessa forma, é possível alinhar as ações profissionais dos colaboradores civis do CBMCE para o caminho da integridade, em busca de atingir o objetivo maior de oferecer ao cidadão uma instituição pública acessível, resolutiva, humana e inovadora. A ação também contribuiu para divulgar o papel da Rede de Ouvidorias setoriais do Governo do Estado do Ceará

4. Descrição da Ação/Prática:

O Objetivo geral foi o de divulgar o Decreto Estadual Nº 31.198, de 30 de abril de 2013 que institui o Sistema de Ética e Transparência do Poder Executivo Estadual. Apresentamos a proposta para o Diretor de Planejamento e Gestão Interna (DPGI) e buscamos o apoio da Célula de Gestão de Pessoas (CGP) para, conjuntamente, estruturar e formatar a carga horaria, data de realização, levantamento do quantitativo de servidores civis e colaboradores terceirizados e metodologia a serem empregadas na capacitação.

O Conteúdo foi apresentado com a metodologia de aula expositiva dialogada, que é uma estratégia que se caracteriza pela exposição de conteúdos com a participação ativa dos presentes, considerando o conhecimento prévio deles, sendo o professor o mediador para que os alunos questionem, interpretem e discutam o objeto de estudo. A ação foi realizada na Plataforma Google Meet, cujo endereço eletrônico foi <https://meet.google.com/nmc-tnwo-har>,na data de 17 de novembro de 2022 das 08h20 às 12h00. A equipe de professores/instrutores foi a apresentada abaixo:

Tabela 1: Equipe da Setorial de Ouvidoria CBMCE que realizou a ação de capacitação

Nome	Função
Tcel José **Edir** Paixão de Sousa	Coordenador Geral/Conteudista
2º Ten. **Domingos** Alves Evangelista Neto	Conteudista/ Diagramação e Preparação das aulas
2º Ten. Robério Cesar Pinto de **Meneses**	Conteudista/Responsável pela frequência

Todos os participantes receberam um certificado de participação, cuja Ata de realização do curso foi publicada no Boletim do Comando Geral nº 222 de 24 de novembro de 2022

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

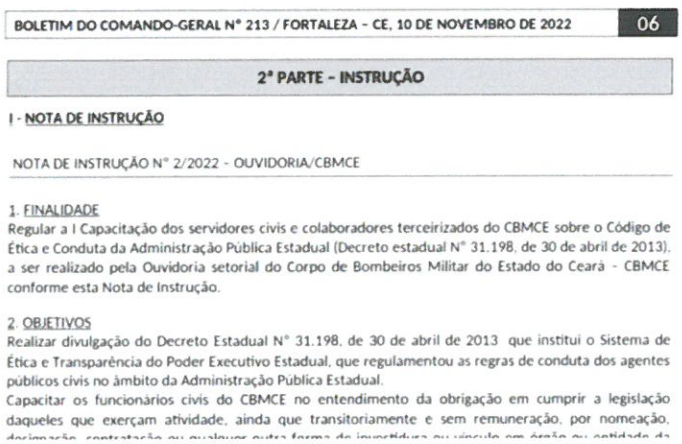
Inicialmente buscou-se apoio do Diretor de Planejamento e Gestão Interna (DPGI) e da Célula de Gestão de Pessoas (CGP) para o planejamento da capacitação. A Gestão da CGP forneceu os nomes e lotações de todos os servidores civis e colaboradores terceirizados. A equipe da Setorial de Ouvidoria do CBMCE produziu uma minuta de Nota de Instrução, convocando os servidores, que depois de aprovada pelo DPGI, e autorizada pela Gestão Superior, se tornou a Nota de Instrução 02/2022 – Ouvidoria/CBMCE, publicada, no Boletim do Comando-Geral nº 213, de 10 de novembro de 2022.

A Nota de Instrução determinava que os Comandantes, Coordenadores e Chefes de setores deveriam comunicar a seus colaboradores sobre a realização da capacitação e prover os recursos necessários para a participação do servidor ou colaborador terceirizado. Estabeleceu regras sobre o horário em que os participantes deveriam entrar na sala virtual da reunião, a obrigatoriedade de disponibilidade em tempo integral durante sua participação na capacitação e de manter suas câmeras ligadas durante o evento. Além de informar que os participantes deveriam registrar sua presença no início e durante o evento em um link disponibilizado no dia da capacitação.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Apresentamos a seguir, imagens com reproduções da página institucional da do CBMCE e das publicações das Notas de Instrução e da Ata de realização da atividade, que comprovam a ação realizada em 2022.

6.1 Boletim do Comando-Geral nº 213 / Fortaleza – CE, 10 de Novembro de 2022 – Nota de Instrução nº 2/2022 – Ouvidoria CBMCE.



BOLETIM DO COMANDO-GERAL Nº 213 / FORTALEZA - CE, 10 DE NOVEMBRO DE 2022 06

2ª PARTE - INSTRUÇÃO

I - NOTA DE INSTRUÇÃO

NOTA DE INSTRUÇÃO Nº 2/2022 - OUVIDORIA/CBMCE

1. FINALIDADE
Regular a I Capacitação dos servidores civis e colaboradores terceirizados do CBMCE sobre o Código de Ética e Conduta da Administração Pública Estadual (Decreto estadual Nº 31.198, de 30 de abril de 2013), a ser realizado pela Ouvidoria setorial do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará - CBMCE conforme esta Nota de Instrução.

2. OBJETIVOS
Realizar divulgação do Decreto Estadual Nº 31.198, de 30 de abril de 2013 que institui o Sistema de Ética e Transparência do Poder Executivo Estadual, que regulamentou as regras de conduta dos agentes públicos civis no âmbito da Administração Pública Estadual.
Capacitar os funcionários civis do CBMCE no entendimento da obrigação em cumprir a legislação daqueles que exerçam atividade, ainda que transitoriamente e sem remuneração, por nomeação,

Tabela 2: Faixa etária dos participantes da pesquisa

Faixa etária	Total	%
25 a 34 anos	8	32%
35 a 44 anos	7	28%
45 a 54 anos	6	24%
55 a 64 anos	3	12%
18 a 24 anos	1	4%
Total Geral	25	100%

Fonte: Dados da pesquisa de avaliação/satisfação

Com relação à escolaridade dos participantes que responderam ao questionário, 40% destes informaram que possuem o nível médio completo e 36% o nível superior completo. A tabela 2, traz a frequência das respostas

Tabela 3: Escolaridade dos participantes da pesquisa

Escolaridade	Total	%
Ensino Médio completo	10	40%
Ensino Superior completo	9	36%
Especialista	3	12%
Ensino Superior incompleto	2	8%
Ensino Fundamental incompleto	1	4%
Total Geral	**25**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa de avaliação/satisfação

7.1.2 Avaliação dos professores/instrutores

Foram avaliados os aspectos relacionados ao desempenho dos professores/instrutores da capacitação, para analisarmos a experiência do participante. Estabeleceu-se cinco níveis de satisfação: Péssimo, Regular, Bom, ótimo e Excelente. Considerando os dois primeiros níveis somados, como sendo o nível de insatisfação, desconsidera-se as respostas de "Bom" e a soma dos dois últimos níveis mostram o grau de satisfação. O quadro apresentado na Tabela 4, mostra os resultados obtidos pelos professores/instrutores quanto ao domínio do conteúdo:

Tabela 4: Avaliação dos professores/instrutores quanto ao domínio do conteúdo:

Como você avalia os professores/instrutores quanto ao domínio do conteúdo?	Total	%
5: Excelente	20	80%
3: Bom	3	12%
4: Ótimo	2	8%
Total Geral	**25**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa de avaliação/satisfação

As respostas indicam que 88% dos participantes consideraram que os professores demostraram domínio do conteúdo. Não houve registro de participantes insatisfeitos com relação a esse quesito. Na sequência, questionamos os participantes sobre o desempenho dos facilitadores quanto a clareza na apresentação dos conteúdos, a Tabela 5 apresenta os resultados:

Tabela 5: Avaliação dos professores/instrutores quanto a clareza na apresentação dos conteúdos

Como você avalia os professores/instrutores quanto a clareza na apresentação dos conteúdos?	Total	%
5: Excelente	15	60%
4: Ótimo	7	28%
3: Bom	3	12%
Total Geral	**25**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa de avaliação/satisfação

As respostas indicam que 88% dos participantes ficaram satisfeitos quanto à clareza na apresentação dos conteúdos por parte dos professores, e não houve resultados de insatisfação quanto ao item avaliado. A interação dos professores/instrutores foi avaliada. Nesse quesito, o nível de satisfação foi de 84%, sendo que não houve registro de insatisfação (Tabela 6).

Tabela 6: Avaliação dos professores/instrutores quanto a interação com os participantes

Como você avalia os professores/instrutores quanto a interação com os participantes?	Total	%
5: Excelente	16	64%
4: Ótimo	5	20%
3: Bom	4	16%
Total Geral	**25**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa de avaliação/satisfação

Foi solicitado que os respondentes informassem sua avaliação com relação à metodologia utilizada. O resultado mostra que 88% foi a aprovação dos professores/instrutores quanto ao método utilizado para apresentar o conteúdo da capacitação.

Tabela 7: Avaliação dos professores/instrutores quanto a metodologia utilizada

Como você avalia os professores/instrutores quanto a metodologia utilizada?	Total	%
5: Excelente	20	80%
3: Bom	3	12%
4: Ótimo	2	8%
Total Geral	**25**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa de avaliação/satisfação

7.1.3 Avaliação do Conteúdo

Perguntamos aos participantes como estes avaliam o que foi discutido quanto à aplicabilidade na área de trabalho. O resultado mostra que 80% consideram que as informações recebidas se aplicam à suas tarefas.

Tabela 8: Avaliação do conteúdo quanto a aplicabilidade na área de trabalho

Como você avalia o conteúdo quanto a aplicabilidade na área de trabalho?	Total	%
5: Excelente	17	68%
3: Bom	5	20%
4: Ótimo	3	12%
Total Geral	**25**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa de avaliação/satisfação

7.1.3 Avaliação da Carga Horária

Avaliou-se também o índice de satisfação com a carga horária da capacitação realizada. O resultado mostra que 76% se mostraram satisfeitos e 4% se mostram insatisfeitos

Tabela 9: Avaliação do conteúdo quanto a carga horaria ministrada

Como você avalia o conteúdo quanto a aplicabilidade na área de trabalho?	Total	%
5: Excelente	14	56%
3: Bom	5	20%
4: Ótimo	5	20%
2: Regular	1	4%
Total Geral	**25**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa de avaliação/satisfação

7.1.4 Avaliação da Ferramenta virtual utilizada

Quanto à ferramenta virtual utilizada, o resultado mostra que 64% se mostraram satisfeitos com e 4% se mostram insatisfeitos. Na Tabela 10, apresentamos os resultados obtidos:

Tabela 10: Avaliação da ferramenta virtual utilizada

Como você avalia a ferramenta virtual utilizada	Total	%
5: Excelente	10	40%
3: Bom	8	32%
4: Ótimo	6	24%
2: Regular	1	4%
Total Geral	**25**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa de avaliação/satisfação

7.1.5 Avaliação da Divulgação

A realização da capacitação foi publicada no Boletim do Comando-Geral e divulgada através dos grupos de WhatsApp existentes entre a gestão e os servidores/colaboradores. A tabela 11 mostra que 76% dos respondentes ficaram satisfeitos com a forma de divulgação do evento.

Tabela 11: Avaliação da Divulgação

Como você avalia a divulgação?	Total	%
5: Excelente	13	52%
3: Bom	6	24%
4: Ótimo	6	24%
Total Geral	**25**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa de avaliação/satisfação

7.1.6 Interesse em novas capacitações

Perguntamos aos participantes se eles teriam interesse em participar de outras capacitações promovidas pelo CBMCE, 19 dos 25 respondentes disseram sim a essa pergunta. Oferecemos a oportunidade para os participantes informassem que capacitação tinham interesse. As respostas são apresentadas a seguir (Tabela 12)

Tabela 12: Sugestões de novas ações/capacitações

Você teria interesse em participar de outras capacitações pelo CBMCE? Em caso afirmativo, diga em qual (ais) área (a) ou sugira algum tema		
Área/Tema	Total	%
Administração/Gestão	5	26%
Prevenção ao suicídio/Saúde mental	3	16%
Primeiros Socorros	3	16%
Controle Interno	2	12%
Governança ambiental, social e corporativa	1	5%
Inteligência emocional	1	5%
Espiritualidade na carreira profissional	1	5%
Investigações Internas	1	5%
Ética	1	5%
Compliance	1	5%

Fonte: Dados da pesquisa de avaliação/satisfação

7.1.7 Sugestões dos usuários

Deixamos um espaço em que o pesquisado pudesse deixar uma mensagem livre, para dar sugestões de melhoria ou comentários que reforcem o trabalho da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros do Ceará. Obteve-se 19 sugestões e/ou comentários que são apresentados a seguir:

Tabela 13: Mensagem livre para a Ouvidoria

Você teria interesse Nós queremos lhe ouvir! Aproveite o espaço para dar sugestões de melhoria ou comentários que reforcem o trabalho da Ouvidoria do CBMCE
Trabalho excelente e indispensável para todos os servidores
Um excelente trabalho da Ouvidoria
Foi muito proveitoso todas as informações, gostaria que fosse presencial
Ótimo trabalho e indispensável para todos os servidores
Foi muito produtivo. Que tenha mais vezes
Sugestão de os gestores da Ouvidoria serem detentores de certificações de ESG e Compliance
Muito bom remota
Excelentes
Capacitação presencial
Fazer mais lives
Minha sugestão é que esse momento se repita mais vezes. Inclusive com espaço para conteúdo voltado para crescimento espiritual/motivacional dos participantes

Fonte: Dados da pesquisa de avaliação/satisfação

Por fim, solicitamos aos entrevistados qual palavra eles utilizariam para descrever a capacitação. A partir das respostas fornecidas, foi criada a nuvem de palavras apresentada a seguir, onde quanto maior o nome da palavra, mais vezes ela foi citada.

Figura 1: Nuvem de palavra criada a partir da opinião dos participantes da capacitação



Fonte: Dados da pesquisa de avaliação/satisfação

ANEXO IV - Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – 2022

1. Título da Prática/Ação:

Ciclo de palestras para os futuros oficiais administrativos do CBMCE sobre o Sistema de Ouvidoria, Sistema de Acesso à Informação e Comitê de Integridade.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Ação executada no dia 02 de dezembro de 2022.

3. Justificativa da ação/prática

Esta iniciativa foi uma oportunidade para que os futuros oficiais conhecessem práticas modernas de atuação e gestão que contribuam com suas atribuições. Através do ciclo de palestra foi possível apresentar aos discentes, futuros oficiais do Corpo de Bombeiros, uma visão ampliada na execução de suas missões como oficiais administrativos, cooperando no processo da construção do conhecimento profissional e a perceber os diversos campos de atuação da Administração Pública gerencial.

4. Descrição da Ação/Prática:

O Objetivo geral foi o de divulgar o Sistema Ceará Transparente e suas diversas atuações. Inicialmente buscamos o Coordenador Militar do Curso e posteriormente a Direção da Academia Estadual de Segurança Pública, e propomos que os discentes passassem por palestras referentes aos assuntos anteriormente descritos. Recebemos o apoio da Academia, já que na grade curricular do curso, prevê que os alunos deveriam passar por ciclos de palestras com áreas diversas da gestão administrativa do CBMCE, dentre elas, o Controle Interno.

O Conteúdo foi apresentado com a metodologia de aula expositiva dialogada, que é uma estratégia que se caracteriza pela exposição de conteúdos com a participação ativa dos presentes, considerando o conhecimento prévio deles, sendo o professor o mediador para que os alunos questionem, interpretem e discutam o objeto de estudo.

A ação foi realizada presencialmente no auditório do Colégio Militar do Corpo de Bombeiros, situado à Rua Adriano Martins, 436 – Jacarecanga, no horário das 08h às 17h na data de 02 de dezembro de 2022. A equipe de professores/instrutores foi o Ouvidor, Tenente Coronel José Edir Paixão de Sousa e o 2º Tenente Domingos Alves Evangelista Neto

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

As palestras são utilizadas como ferramentas de apoio teórico e metodológico que contribuam na formação profissional do aluno. Tendo a Finalidade de despertar vocação para a prática de uma atuação baseada nas legislações inerentes as suas atribuições profissionais.

Inicialmente buscou-se apoio da Coordenação Militar do Curso e da gestão da AESP/CE para o planejamento do ciclo de palestras. Fomos informados da Carga horaria disponível (10 horas-aulas). A partir dessas informações, a equipe da Setorial de Ouvidoria, elaborou uma proposta de temas e submeteu aos responsáveis pelo curso. A escolha do local foi determinada pela AESP/CE, bem como datas e horários.

O ciclo de palestras foi ministrado para 50 (cinquenta) alunos com os seguinte conteúdos: Saúde Mental do Profissional de Segurança Pública; Prevenção ao Suicídio; Controle Interno e Externo; Participação Social no Setor Público; Integridade, Compliance e Governança no Setor Público; Controladoria na Administração Pública; Ferramentas de participação social; Ouvidoria e Portal da Transparência; Lei de Defesa do Usuário do serviço público; Pesquisas de Avaliação dos serviços púbicos; Gestão para resultados.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Alunos do Curso de Habilitação de Oficiais do CBMCE participam de ciclo de Palestras



Link: https://www.bombeiros.ce.gov.br/2022/12/02/alunos-do-curso-de-habilitacao-de-oficiais-do-cbmce-participam-de-ciclo-de-palestras/





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

A ação mostrou ótima receptividade no público interno, recebemos bons feedbacks dos alunos do curso, futuros oficiais do CBMCE, pois passaram a perceber melhor a importância da Ouvidoria. Espera-se que esses novos oficiais coloquem em prática o que aprenderam sobre Compliance, Controle Interno, Ouvidoria, Transparência e Integridade corporativa.