



CBMCE



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



Acesso
à informação

Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual Nº 15.175/2012

2022

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



Período: 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022



CBMCE



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



Acesso
à informação



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

Comitê Setorial de Acesso à Informação

REPRESENTANTE DO TITULAR DO ÓRGÃO

Wagner Alves Maia – Coronel QOBM

ASSESSOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Anderson Alves Viana - Coronel QOBM

OUVIDOR SETORIAL

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

RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Domingos Alves Evangelista Neto – 2º Tenente QOABM



SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	04
2	SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS	05
2.1	Recomendações	05
2.2	Orientações	05
3	ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO PERÍODO	06
3.1	Quantitativo de Solicitações de Informação do período	07
3.2	Solicitações de Informação por Município	08
3.3	Classificação das Solicitações de Informação e Respostas	09
3.4	Tipologia das respostas das solicitações	10
3.5	Manifestações por assuntos mais recorrentes	11
3.6	Solicitações por Meio de Entrada	13
3.7	Manifestações Analisadas sobre o Meio de Preferência de Resposta	14
3.8	Análise sobre a Resolubilidade das Demandas.....	14
3.9	Análise sobre o Tempo Médio de Resposta	16
3.10	Análise sobre a Pesquisa de Satisfação	16
4	RECURSOS DE INDEFERIMENTOS DE SOLICITAÇÕES	19
5	DIFICULDADES NA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175/2012	19
6	BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175/2012	20
7	AÇÕES EMPREENDIDAS PELO CBMCE COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL E O NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS	21
8	CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS	21
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS	22



1 - INTRODUÇÃO

O presente relatório, baseado nos dados estatísticos das planilhas de solicitações de informações destinadas ao Comitê Setorial de Acesso à Informação do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CSAI/CBMCE), gerados em 22 de janeiro de 2023, tem o objetivo de apresentar o panorama geral das solicitações destinadas ao Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE) relativas ao ano de 2022. Dessa forma, cumpre-se às prescrições da Lei Federal nº. 12.527/2011, bem como, a Lei Estadual nº 15.175/2012, que tratam sobre o direito de acesso à informação. Este relatório visa apresentar os dados e análises estatísticas dos registros na execução dos processos de Transparência Passiva e Ativa pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE) no ano de 2022.

A Lei de Acesso à Informação (LAI) tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas. Seus dispositivos são aplicáveis aos três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Serão apresentados o total de solicitações registradas. Detalharemos e debateremos todos os resultados, para que a sociedade conheça o trabalho desenvolvido pelo CSAI/CMCE, zelando pelo princípio da transparência, bem como para que a Gestão do Órgão possa conhecer melhor as demandas da sociedade e aperfeiçoe as informações de transparência ativa.

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

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

Estamos atentos às disposições legais que regem o assunto, como por exemplo, a Lei nº 13.460 de 2017, que protege os direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, bem como, da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados.

Nossas ações são desempenhadas de modo que atenda plenamente à previsão legal. Estamos sempre dispostos em atualizar nossos procedimentos e em buscar colocar o máximo de informações possíveis em transparência ativa.



2 - SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

A missão do CSAI/CBMCE, é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas, além de permitir que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para a Instituição, pois é direito do cidadão a prestação de serviços de qualidade.

A Portaria CGE nº 69/2020 dispõe sobre critérios para a emissão de orientações e de recomendações para os Comitês Setoriais de Acesso à Informação do Poder executivo Estadual. A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado Ceará, analisa individualmente todos os Relatórios de Gestão da Transparência e, posteriormente, apresenta um relatório geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito da transparência em cada Órgão. Nesse Relatório¹ é avaliado o desempenho dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação, suas respostas, prazos e classificação das informações.

Com intuito de melhorar o trabalho e cumprir as recomendações e orientações do Relatório de Gestão da Transparência 2021, apresentaremos àquelas destinadas ao CBMCE, com suas devidas providências:

2.1 - Recomendações

Não houve recomendações destinadas ao CBMCE para 2022.

2.2 - Orientações



Orientação: Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação;



Ação desenvolvida: Acompanhamento diário das demandas em apuração. Dessa forma, evitou-se que as áreas ultrapassassem o prazo legal de resposta. Apoio da Gestão Superior do Órgão na cobrança das áreas internas para o fornecimento da informação solicitada em tempo hábil.



Resultados: A Resolubilidade do CSAI/CBMCE no ano de 2022 foi de 100%. O Tempo Médio de Resposta foi de nove dias.

¹ <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2022/12/Relatorio-Gestao-da-Transparencia-2021.pdf>





Orientação: Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2021 ficou abaixo da média estadual.



Ação desenvolvida: As respostas foram aprimoradas. Buscou-se atender o cidadão de forma eficaz e eficiente, verificando se as respostas atendiam plenamente aos seguintes requisitos: Temos as respostas solicitadas? Qual o prazo que a área necessita para fornecer a informação ao CSAI/CBMCE? As informações já estão em Transparência ativa? Caso não seja possível fornecer a informação solicitada, a justificativa/motivação está amparada pelas legislações? É possível fornecer respostas parciais em determinadas solicitações que demandem recursos e/ou tempo adicionais? Estamos utilizando a Linguagem simples? Para isso, o CSAI/CBMCE atuou não somente para responder à solicitação, mas para propiciar uma melhor experiência aos cidadãos. Tudo de forma mais transparente possível



Resultados: O Índice de Satisfação que em 2021 foi de 76,6% saltou para 89%. Um aumento de doze pontos percentuais.

3 - ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO PERÍODO

Nesse Relatório serão apresentados dados sobre o atendimento ao cidadão pelo CSAI/CBMCE no ano de 2022, de forma quantitativa e qualitativa, obtidos através da Plataforma Ceará Transparente. As informações serão apresentadas através de demonstrativos gráficos, análises e comparativos com resultados de períodos anteriores.

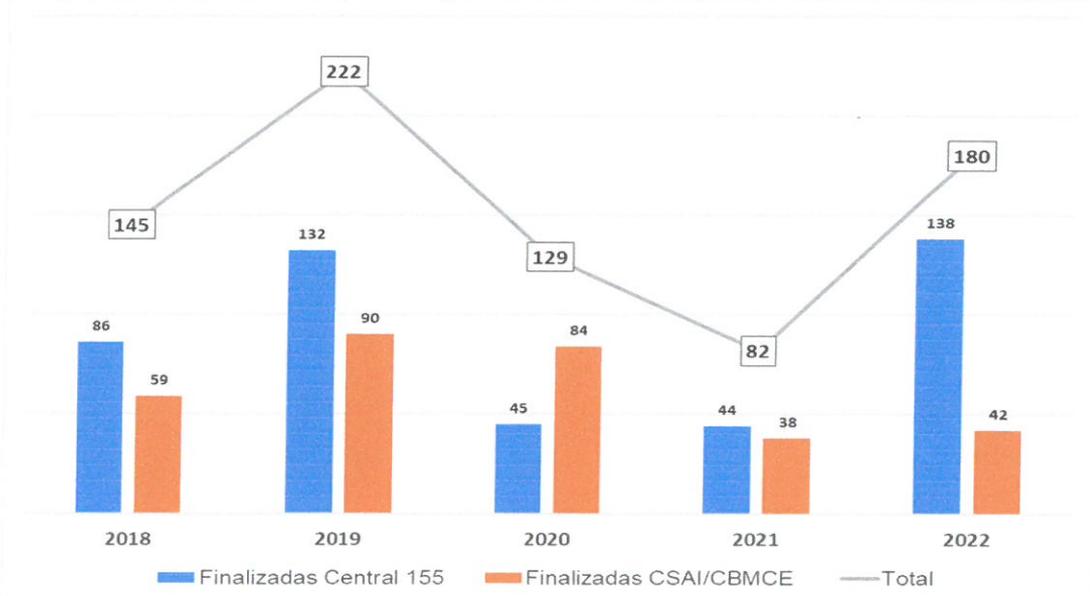
As informações obtidas dos dados do Sistema de Informação ao Cidadão serão estruturadas e apresentadas da seguinte forma: Quantitativo de solicitações de informação; Solicitações de informação por município; Classificação das solicitações de informação; Classificação das respostas das solicitações; Manifestações por assuntos mais recorrentes; Solicitações por meio de entrada; Manifestações analisadas sobre o meio de preferência de resposta; Análise sobre a resolubilidade das demandas; Análise sobre o tempo médio de resposta; Análise sobre a pesquisa de satisfação.

Iniciamos a apresentação com uma “Nuvem de Palavras” obtida através do campo “Assunto” dos cidadãos usuários CSAI/CBMCE. O método da nuvem de palavras, agrupa as palavras e as organiza graficamente em função da sua





Figura 2: Gráfico: Evolução dos pedidos de informação ao CBMCE de 2018 a 2022



Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente do Sistema de Informação ao Cidadão dos anos de 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022, geradas em 22 jan. 2023.

Podemos observar um aumento nas solicitações de informação ao CBMCE, modificando uma tendência de queda que vinha ocorrendo desde 2019. Houve um crescimento significativo de busca por informações, conforme observa-se a seguir:

Tabela 2: Quantitativo de solicitações de informações destinadas ao CBMCE em 2022

Tabela: Quantidade de solicitações de informação finalizadas			
Protocolos finalizados	2021	2022	Variação
Protocolos finalizados pela Central 155	44	138	+213,63%
Protocolos finalizados pelo CSAI/CBMCE	38	42	+10,52%
Protocolos finalizados (Central 155 + CSAI/CBMCE)	82	180	+119,51%

Fonte: Planilhas do Sistema de Informação ao Cidadão da Plataforma Ceará Transparente, geradas em 22 de jan. 2023

O maior crescimento foi encontrado na demanda da Central 155 (213,63%). Dados que indicam que o fortalecimento e divulgação dos Canais de Transparência do Governo do Estado, e pelo CBMCE, vem aumentando os pedidos de informação sobre o Órgão, sendo que o cidadão encontra resposta rapidamente através do atendimento da Central 155.

3.2 – Solicitações de Informação por Município

Os resultados mostram que 48,89% são de Fortaleza e que 15,56% não discriminaram o endereço. Esses pedidos de informação, sem a definição do município, estão relacionados a não obrigatoriedade do registro do município.

**Tabela 3: Município de origem do cidadão que solicitou informação ao CSAI/CBMCE em 2022**

Tabela: Município de origem do cidadão que solicitou informação ao CSAI/CBMCE em 2022			
Município	Estado	Quantidade	Percentual
Fortaleza	Ceará	19	45%
Indefinido	Indefinido	7	17%
São Paulo	São Paulo	4	10%
Brasília	Distrito Federal	2	5%
Campinas	São Paulo	1	2%
Juazeiro do Norte	Ceará	1	2%
Limoeiro do Norte	Ceará	1	2%
Maracanaú	Ceará	1	2%
Missão Velha	Ceará	1	2%
Natal	Rio Grande do Norte	1	2%
Nova Russas	Ceará	1	2%
Porto Alegre	Rio Grande do Sul	1	2%
Rio de Janeiro	Rio de Janeiro	1	2%
Teresina	Piauí	1	2%
Total		42	100

Fonte: Planilhas do Sistema de Informação ao Cidadão da Plataforma Ceará Transparente, geradas em 22 de jan. 2023

3.3 – Classificação das Solicitações de Informação e Respostas

Sobre a classificação das solicitações do ano de 2022 finalizadas pelo CSAI/CBMCE, foram obtidos os seguintes registros (TABELA 4):

Tabela 4: Classificação das solicitações do ano de 2022 finalizadas pelo CSAI/CBMCE.

Tabela: Classificação das solicitações		
Relatório de classificação da resposta/demanda	Quantidade	Percentual
Solicitação não especificada de forma clara e precisa	1	2,22%
Competência outros poderes	7	15,56%
Transparência passiva	20	44,44%
Informação pessoal	6	13,33%
Informação sigilosa	1	2,22%
Exige trabalho adicional	1	2,22%
Informação inexistente	1	2,22%
Transparência ativa	8	17,78%
Total	45 *	100%

* Nessa análise foram consideradas as solicitações reabertas (3)

Fonte: Planilhas do Sistema de Informação ao Cidadão da Plataforma Ceará Transparente, geradas em 22 de jan. 2023

Como podemos observar, 44,44% das solicitações finalizadas pelo CSAI/CBMCE foram classificadas como Transparência Passiva, ou seja, informações



não disponíveis para consulta no site institucional ou no Portal de Transparência do Governo Estadual.

Já com relação à Transparência Ativa, foram 17,78% das solicitações, de forma que a função do CSAI/CBMCE foi de apenas indicar onde o cidadão encontraria a informação desejada. Apresentamos na tabela abaixo, informações sobre o quantitativo de solicitações atendidas e não atendidas pelo CSAI/CBMCE.

Tabela 5: Situação das respostas às solicitações do ano de 2022 finalizadas pelo CSAI/CBMCE.

Tabela: Relatório de situação das respostas		
Situação	Quantidade	Percentual
Solicitação não atendida	11	24%
Solicitação atendida	34	76%
Total	45 *	100*

* Nessa análise foram consideradas as solicitações reabertas (3)

Fonte: Planilhas do Sistema de Informação ao Cidadão da Plataforma Ceará Transparente, geradas em 22 de jan. 2023

Os resultados mostram que 76% dos pedidos de informação foram deferidos pelo CSAI/CBMCE e 24% das solicitações foram indeferidas, entretanto, devidamente justificadas.

3.4 - Tipologia das respostas das solicitações

Sobre a tipologia das solicitações com resposta “não atendida” pelo CSAI/CBMCE em 2022, foram obtidos os seguintes registros (TABELA 6):

Tabela 6: Tipologia das solicitações não atendidas do ano de 2022 finalizadas pelo CSAI/CBMCE.

Tabela 4: Relatório de respostas não atendidas			
Situação	Motivo	Quantidade	Percentual
Não atendida	Competência outros poderes	7	64%
	Exige trabalho adicional	1	9%
	Solicitação não especificada de forma clara e precisa	1	9%
	Informação sigilosa	1	9%
	Informação inexistente	1	9%
	Total	11	100%

* Nessa análise foram consideradas as solicitações reabertas (2)

Fonte: Planilhas do Sistema de Informação ao Cidadão da Plataforma Ceará Transparente, geradas em 22 de jan. 2023

Os resultados mostram que 64% das solicitações que não foram atendidas tiveram como motivação de negativa o fato de não serem de competência do Poder Executivo Estadual. As demais negativas, foram devidamente motivadas e justificadas ao cidadão solicitante.



Sobre a tipologia das solicitações atendidas pelo CSAI/CBMCE em 2022, foram obtidos os seguintes registros (TABELA 7):

Tabela 7: Tipologia das solicitações atendidas do ano de 2022 finalizadas pelo CSAI/CBMCE.

Tabela 5: Relatório de respostas atendidas

Situação	Classificação	Quantidade	Percentual
Atendida	Transparência passiva	20	59%
	Transparência ativa	8	24%
	Informação pessoal	6	18%
	Total	34 *	100%

* Nessa análise foi considerada a solicitação reaberta (1)

Fonte: Planilhas do Sistema de Informação ao Cidadão da Plataforma Ceará Transparente, geradas em 22 de jan. 2023

As solicitações atendidas, predominantemente, foram relacionadas à Transparência passiva (59%).

3.5 – Manifestações por assuntos mais recorrentes

Apresentamos na Tabela 6, todos os assuntos registrados pelo CSAI/CBMCE em 2022:

Tabela 8: Tipologia das solicitações atendidas do ano de 2022 finalizadas pelo CSAI/CBMCE

Tabela: Assuntos registrados pelo CSAI/CBMCE em 2022

Assunto	Quantidade	%
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	7	16%
Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades:	5	11%
Certificado de conformidade:	5	11%
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria etc.)	4	9%
Estrutura e funcionamento de unidades operacionais	4	9%
Informação sobre servidor	4	9%
Ações, plano, programas e projetos de defesa civil	3	7%
Estrutura e funcionamento do colégio do corpo de bombeiros	2	4%
Processo licitatório (licitação)	2	4%
Análise de projeto de segurança de incêndio e pânico	2	4%
Frota de veículos	1	2%
Coronavírus (covid 19)	1	2%
Convênios e instrumentos congêneres	1	2%
Concurso público/seleção	1	2%
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	1	2%
Tramitação de processo administrativo	1	2%
Atraso/falta de pagamento de pessoal	1	2%
Total	45 *	100%

* Nessa análise foram consideradas as solicitações reabertas (3)

Fonte: Planilhas do Sistema de Informação ao Cidadão da Plataforma Ceará Transparente, geradas em 22 de jan. 2023



Para que a Gestão possa intervir de forma eficiente para aperfeiçoar a Transparência Ativa da Instituição, é importante conhecer e priorizar as demandas de maior interesse dos cidadãos que solicitam informações ao Órgão. Uma boa ferramenta para isso é o Princípio de Pareto², também conhecido como a regra 80/20.

Esse princípio afirma que cerca de 80% dos problemas são gerados por 20% de determinados motivos. Originalmente, o diagrama foi criado para estudar perdas na indústria, organizando-as por ordem de frequência. Por isso é comum dizer que o Diagrama de Pareto ajuda a estabelecer prioridades, por mostrar a ordem em que as causas das perdas devem ser solucionadas. Entretanto, também pode ser utilizado em várias outras situações, como por exemplo, na implantação de melhorias.

Apresentaremos na sequência os assuntos que representam 80% de todos as manifestações por parte dos cidadãos usuários do CBMCE. Aplicando-se o Diagrama de Pareto, obtivemos os seguintes resultados, transportados para uma tabela, para melhor compreensão (TABELA 9).

Tabela 9: Assuntos mais recorrentes finalizados pelo CSAI/CBMCE em 2022.

Tabela: Assuntos mais recorrentes no CSAI/CBMCE - 2022			
Assunto	Frequência	%	% acumulado
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	7	16%	16%
Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	5	11%	27%
Certificado de conformidade	5	11%	38%
Informação sobre legislações estaduais	4	9%	47%
Estrutura e funcionamento de Unidades Operacionais:	4	9%	56%
Informação sobre servidor	4	9%	64%
Ações, plano, programas e projetos de Defesa Civil	3	7%	71%
Estrutura e funcionamento do Colégio do CBMCE	2	4%	76%
Processo licitatório (licitação)	2	4%	80%

Fonte: Planilhas do Sistema de Informação ao Cidadão da Plataforma Ceará Transparente, geradas em 22 de jan. 2023

Os assuntos mais recorrentes em 2022 foram relacionados a estrutura e funcionamento do CBMCE (16%), seguido do pedido de informação sobre o efetivo e sobre o Certificado de conformidade (11%). Mas percebe-se que há uma variedade de temas.

² 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.



3.6 – Solicitações por Meio de Entrada

O cidadão pode solicitar informação através da Central 155, no Site Institucional do CBMCE³, no Portal Ceará Transparente⁴, ou ainda de forma presencial, no Quartel do Comando Geral do CBMCE, na Rua Oto de Alencar, nº. 215, Jacarecanga. Na tabela a seguir, apresentamos o comparativo dos meios de entrada das manifestações entre os anos de 2021 e 2022 e suas variações.

Tabela 10: Solicitações dos anos de 2021 e 2022, analisadas pelo meio de entrada.

Tabela: Solicitações dos anos de 2021 e 2022, analisadas pelo meio de entrada.			
Meios	2021	2022	Variação
Internet	33	37	Aumento de 12,12%
Telefone 155	4	7	Aumento de 75%
E-mail	1	1	Sem variação
Telefone Fixo	2	0	Redução de 100%
Ceará App	2	0	Redução de 100%
Presencial	0	0	Sem variação
Facebook	0	0	Sem variação
Reclame Aqui	0	0	Sem variação
consumidor.gov.br	0	0	Sem variação
Instagram	0	0	Sem variação
Governo Itinerante	0	0	Sem variação
Sistema Legado	0	0	Sem variação
Twitter	0	0	Sem variação
Carta	0	0	Sem variação
Caixa de Sugestões	0	0	Sem variação
Total	42 *	45 **	Aumento de 7,14%

* Nessa análise foram consideradas as solicitações reabertas (4)

* Nessa análise foram consideradas as solicitações reabertas (3)

Fonte: Planilhas do Sistema de Informação ao Cidadão da Plataforma Ceará Transparente dos anos de 2021 e 2022, geradas em 22 de jan. 2023

O canal de entrada com maior número de registros foi a Internet com 37 solicitações (82,22%), superando, pelo quarto ano consecutivo, a solicitação por intermédio do Telefone 155, que registrou a entrada de apenas 7 pedidos de informação (15,55%). Esses resultados podem tanto indicar que os cidadãos preferem utilizar o Portal da Transparência quando buscam por informações sobre o CBMCE, quanto desconhecem que podem utilizar outros canais para solicitar informações.

³ <https://www.bombeiros.ce.gov.br/acesso-a-informacao/>

⁴ https://cearatransparente.ce.gov.br/sign_in?locale=pt-BR&ticket_type=sic



3.7 – Manifestações Analisadas sobre o Meio de Preferência de Resposta

O Cidadão usuário ao cadastrar uma solicitação de informação, além de receber um protocolo e senha para acompanhamento, pode escolher a forma de recebimento da resposta (E-mail, Telefone, WhatsApp, Carta, Twitter, Facebook, Instagram ou pelo próprio sistema). Na Tabela 12 (pág. 15), apresentamos a forma escolhida pelos usuários que solicitaram informações do CSAI/CBMCE em 2022.

Tabela 11: Pedidos de Informação em 2022, analisados pela preferência de resposta.

Tabela: Pedidos de Informação em 2022, analisados pela preferência de resposta		
Meios	Quantidade	%
E-mail	31	68,89%
Sistema Ceará Transparente	7	15,56%
WhatsApp	6	13,33%
Telefone	1	2,22%
Total	45 *	100%

* Nessa análise foram consideradas as solicitações reabertas (3)

Fonte: Planilhas do Sistema de Informação ao Cidadão da Plataforma Ceará Transparente dos anos de 2021 e 2022, geradas em 22 de jan. 2023

Das 45 solicitações finalizadas pelo CSAI/CBMCE em 2022, em 68,89% delas o cidadão preferiu o E-mail como forma de receber a resposta; 15,56% escolheram o próprio Sistema Ceará Transparente; 13,33% optaram por receber através do aplicativo de mensagens WhatsApp. A opção de recebimento da resposta por telefone foi de apenas 1 solicitante (2,22%).

3.8 - Análise sobre a Resolubilidade das Demandas

A LAI estabelece o prazo máximo de resposta de 20 dias a partir da data do registro da solicitação de informação. Esse prazo pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa registrada e informada ao solicitante. Na sequência, apresentaremos informações sobre a resolubilidade do CSAI/CBMCE em 2022.

Tabela 12: Detalhamento por Situação.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	2021	2022
Solicitações respondidas até 20 dias	39	38
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	2	7
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0	0
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	1	0
Total	42	45

* Nessa análise foram consideradas as solicitações reabertas (4)

* Nessa análise foram consideradas as solicitações reabertas (3)

Fonte: Planilhas do Sistema de Informação ao Cidadão da Plataforma Ceará Transparente dos anos de 2021 e 2022, geradas em 22 de jan. 2023



Em 2022 tivemos trinta e oito (38) pedidos de informação atendidos dentro do prazo legal de até vinte dias. Apenas em sete (7) solicitações foi necessário solicitar prorrogação do prazo. Não houve nenhuma solicitação que tenha ultrapassado os prazos legais. Apresentamos o Índice de Resolubilidade do CSAI/CBMCE em 2022:

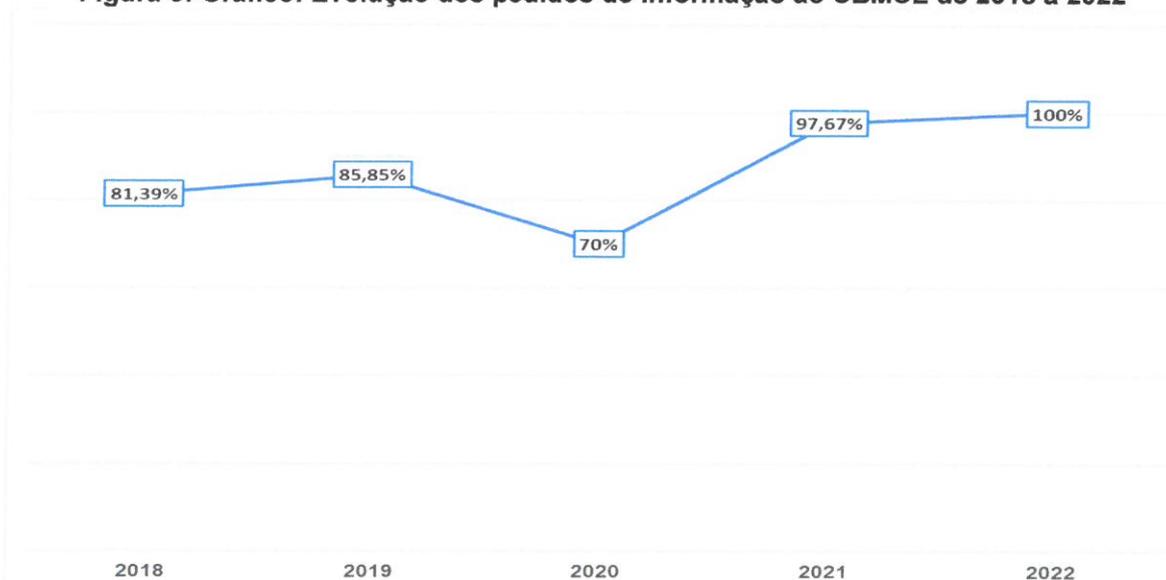
Tabela 13: Índice de Resolubilidade do CSAI/CBMCE em 2022

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Quant.	Resolubilidade
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0	100%
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	0	

Fonte: Planilhas do Sistema de Informação ao Cidadão da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 22 de jan. 2023

O Índice de Resolubilidade em 2022 foi de 100%, ou seja, em todas as solicitações o prazo legal foi respeitado. Obtivemos em 2022 o melhor Índice de Resolubilidade da série histórica 2018 - 2022, conforme podemos observar no gráfico abaixo:

Figura 3: Gráfico: Evolução dos pedidos de informação ao CBMCE de 2018 a 2022



Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente do Sistema de Informação ao Cidadão dos anos de 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022, geradas em 22 jan. 2023.

Para alcançar esse resultado foram realizadas as seguintes ações em 2022: acompanhamento diário das demandas em apuração para que as áreas não ultrapassassem o prazo legal de resposta; apoio da Gestão Superior do Órgão na cobrança das áreas internas para que fornecessem a informação demandada para análise dos membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação do CBMCE, em tempo hábil para a análise e deliberação.



3.9 – Análise sobre o Tempo Médio de Resposta

No ano de 2022, o tempo médio de resposta do CSAI/CBMCE foi de nove (9) dias, bem abaixo dos vinte (20) dias regulamentados. Isso reforça o comprometimento da equipe com o cidadão.

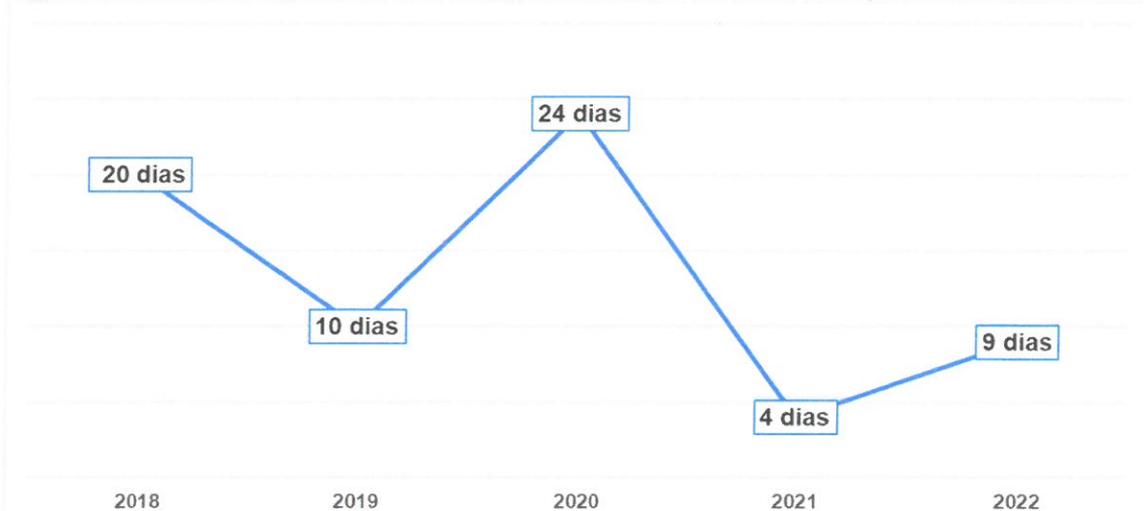
Tabela 14: Índice de Resolubilidade do CSAI/CBMCE em 2022

Tabela: Tempo Médio de Resposta do CSAI/CBMCE	
Tempo Médio de Resposta 2022	9 dias

Fonte: Planilhas do Sistema de Informação ao Cidadão da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 22 de jan. 2023

Apresentamos a série histórica 2018 - 2022 do Tempo Médio de Resposta do CSAI/CBMCE para comparação (FIGURA 4).

Figura 4: Gráfico comparativo da evolução do Tempo Médio de Resposta do CSAI/CBMCE



Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente do Sistema de Informação ao Cidadão dos anos de 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022, geradas em 22 jan. 2023.

Nosso desafio em 2023 será manter o excelente índice de resolubilidade e reduzir o tempo médio de resposta. Para tanto, o CSAI/CBMCE focará na comunicação com as unidades internas, para aperfeiçoar os métodos de trabalho, obtendo-se assim um serviço mais eficaz aos cidadãos usuários.

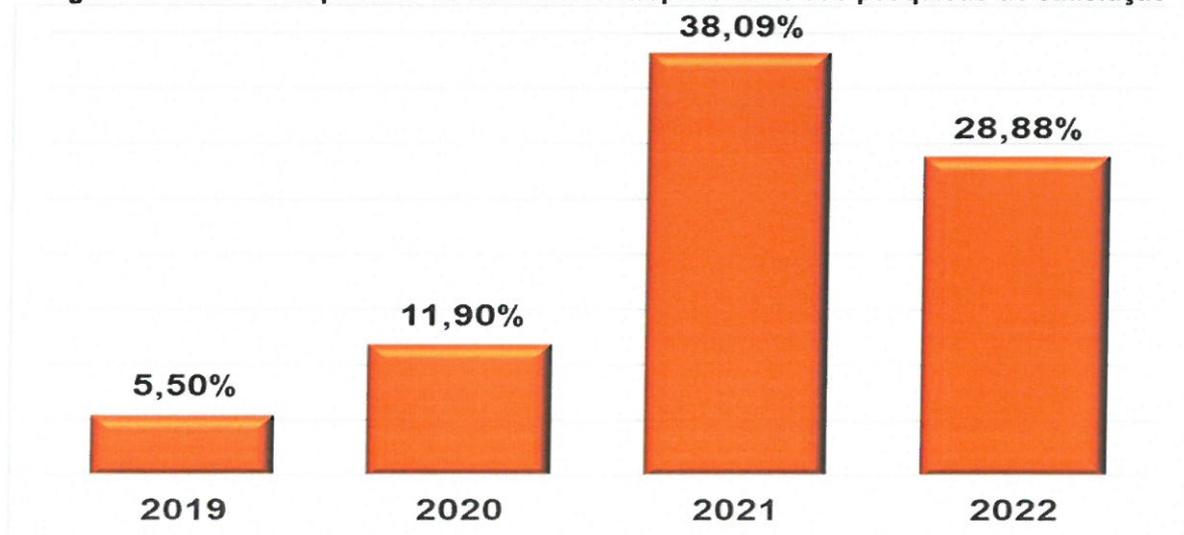
3.10 – Análise sobre a Pesquisa de Satisfação

Outro indicador importante para a análise da eficiência do Serviço de Informação ao Cidadão é relacionado à Satisfação do Cidadão com o serviço recebido. Esse indicador é obtido através da Pesquisa de Satisfação respondida pelo cidadão, após o envio da resposta à solicitação. A pesquisa é disponibilizada por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea, bem como, aplicado por telefone, após o repasse da resposta pela Central 155.



Quando o cidadão concorda em participar, ele pode atribuir uma nota de 1 a 5 nas quatro perguntas do questionário. Em 2022 foram 13 pesquisas respondidas em um universo de 45 solicitações finalizadas, uma amostra de 28,88%. No gráfico a seguir (FIGURA 5), apresentamos o comparativo com anos anteriores (em 2018 não houve pesquisas respondidas):

Figura 5: Gráfico comparativo da amostra de respondentes das pesquisas de satisfação



Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente do Sistema de Informação ao Cidadão dos anos de 2019, 2020, 2021 e 2022, geradas em 22 jan. 2023.

Houve redução da amostra de respondentes à pesquisa quando comparado ao ano de 2021. Não foi possível identificar motivações para essa redução, pois o incentivo à participação dos cidadãos usuários para responder ao questionário é realizado através de inserção de mensagem no final da resposta ao cidadão pela equipe CSAI/CBMCE. Na tabela a seguir (TABELA 14), apresenta-se os resultados obtidos em 2022:

Tabela 15: Respostas da Pesquisa de Satisfação das solicitações finalizadas pelo CSAI/ CBMCE

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
Pergunta	Nota
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,62
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,31
C. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	4,54
D. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	4,31
Média	4,45

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

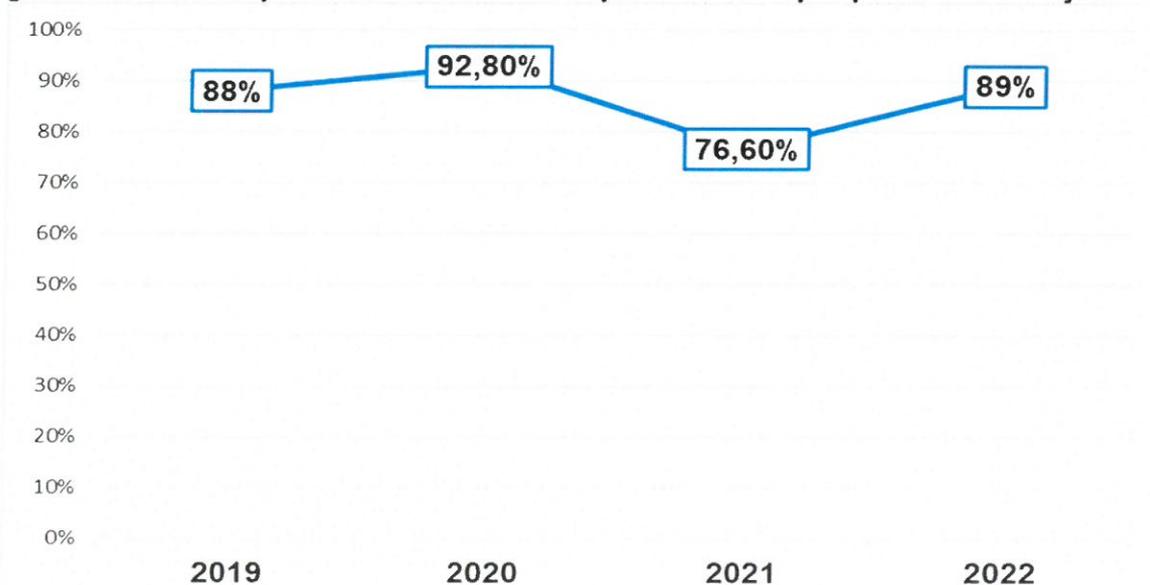


Para o cálculo do indicador de satisfação do cidadão consideramos as notas às perguntas A, B, C e D. Dessa forma é só aplicar a média simples das notas dessas perguntas para encontrarmos o índice que estamos buscando. Para que se alcance o mínimo estipulado nesse indicador, a média dos resultados dessas perguntas deverá ser de no mínimo 4,2. O que seria equivalente a 84% dentro das faixas de notas 1 a 5. A média obtida pelo CSAI/CBMCE em 2022 foi 4,45.

Para a determinação do índice de satisfação, utilizamos a média obtida (4,45) e multiplicamos pelo numeral 20, dessa forma, obtém-se o resultado de 89%, que é o índice de satisfação de nossos cidadãos usuários.

Apresentamos na Figura 6, a série histórica 2018 – 2022 do Índice de Satisfação (em 2018 não houve pesquisas respondidas):

Figura 6: Gráfico comparativo da amostra de respondentes das pesquisas de satisfação



Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente do Sistema de Informação ao Cidadão dos anos de 2019, 2020, 2021 e 2022, geradas em 22 jan. 2023

Nosso objetivo era maior, entretanto, temos que destacar que houve um salto de doze pontos percentuais de nosso Índice de Satisfação. Em 2021 foi de 76,6% e saltou para 89% em 2022, para tanto, foram desenvolvidas diversas ações gerenciais. Aprimoramos nossas respostas, buscando atender o cidadão de forma eficaz, eficiente e de forma efetiva.

Nosso método de trabalho na formulação das repostas passa agora pelos seguintes filtros: Temos as respostas solicitadas? Qual o prazo que a área necessita para fornecer a informação ao CSAI/CBMCE? As informações já estão em Transparência ativa? Caso não seja possível fornecer a informação solicitada, a justificativa/motivação está amparada pelas legislações? É possível fornecer respostas parciais em determinadas solicitações que demandem recursos e/ou tempo adicionais? Estamos utilizando a Linguagem simples?



O CSAI/CBMCE atuou não somente para responder à solicitação, mas para propiciar uma melhor experiência aos cidadãos. Tudo de forma mais transparente possível. O nível de satisfação dos usuários também pode ser percebido através da percepção deles, antes e depois de utilizar o serviço. Na tabela abaixo, percebemos que foram alcançados os objetivos relacionados a esse parâmetro.

Tabela 16: Respostas da Pesquisa de Satisfação das solicitações finalizadas pelo CSAI/ CBMCE

Tabela: Expectativa do Cidadão com o CSAI/CBMCE antes e depois da utilização	
Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,62
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,23
Índice de Expectativa	16,85%

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

Superamos a expectativa dos cidadãos em 16,85%. Para conhecermos esse percentual, existe uma fórmula preestabelecida: subtraímos a nota obtida depois do serviço recebido pela nota da expectativa anterior ao uso. Dividimos o resultado pela nota da expectativa anterior ao uso e posteriormente multiplicamos por 100, obtendo-se dessa forma o percentual do índice de superação de expectativa. Abaixo o cálculo realizado:

- ☞ $(4,23 - 3,62) = 0,61$
- ☞ $0,61 / 3,62 = 0,1685082872928177$
- ☞ $0,1685082872928177 * 100 = 16,85\%$

4 – RECURSOS DE INDEFERIMENTOS DE SOLICITAÇÕES

Durante o ano de 2022, não houve recursos destinados ao CSAI/CBMCE ou ao Grupo Técnico de Apoio ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI)

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

No âmbito do CBMCE atualmente não há grandes dificuldades no cumprimento das legislações, pois a existência do CSAI, promove às áreas internas credibilidade de que a informação passará por uma avaliação técnica antes de ser disponibilizada (seja em transparência ativa ou passiva) ou negada. A existência de um servidor designado para a função do serviço de informação ao cidadão, também facilita a implementação da LAI, pois subsidia o CSAI/CBMCE e as unidades internas na interpretação da legislação.



Devemos enfatizar que ainda ocorre a falta de cultura da transparência em algumas ocasiões, originada muitas vezes por desconhecimento das legislações sobre o assunto. Entretanto, o apoio da gestão do Órgão facilita o diálogo e resolução das demandas. Temos consciência da responsabilidade de uma boa gestão documental, pois essa é condição necessária para assegurar o pleno acesso à informação.

Estamos em contínuo aprendizado e, como a própria legislação prevê, o cidadão tem o direito de ingressar com recurso no âmbito administrativo no caso de negativa de acesso à informação. Essa possibilidade representa um grande avanço, pois permite à Administração Pública rever seus próprios atos e, eventualmente, corrigir equívocos.

Cumprir a LAI, exige a mobilização de atores, estratégias e recursos de toda ordem, bem como modificar os aspectos de uma cultura do sigilo, tão arraigada na sociedade, devendo ser modificada através de campanhas de divulgação e intenso trabalho de capacitação de servidores públicos e de sensibilização de gestores e dirigentes.

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

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

O CBMCE entende que o acesso às informações pelos cidadãos, de maneira organizada e efetiva, promove benefícios à sociedade, pois o cumprimento da LAI, leva informações sobre as ações e funcionamento da instituição. Dessa forma podem ser percebidas e avaliadas pelos cidadãos interessados.

A Lei Estadual Nº 15.175/2012 trouxe para a administração pública maior transparência e aos cidadãos maior possibilidade de participação social. Dessa forma, além do acesso à informação ser um direito essencial do cidadão, o princípio da publicidade deve ser cumprido pelo agente público.

A LAI deve atingir toda a administração pública, não apenas na divulgação oficial de seus atos, como também na possibilidade de conhecimento da conduta interna de seus agentes. Para garantir a eficiência das funções do Estado é fundamental que a sociedade tenha acesso às informações necessárias para acompanhar seu desempenho. O Estado também se beneficia, pois a LAI promove o fortalecimento da transparência



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

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

A Assessoria de Comunicação Social e a Célula de Desenvolvimento Institucional e Tecnológico têm atuado junto com o CSAI/CBMCE para analisar e dispor no site institucional, a maior quantidade de informações em transparência ativa, pois sabemos que a comunicação com o cidadão é fundamental na evolução da governança.

Com relação à transparência passiva, utilizamos os “Banners” do “Portal da Transparência” e da página de “Acesso à Informação”, na página institucional. Dessa maneira, quando o cidadão não encontra em transparência ativa as informações que busca, ele poderá localizar e utilizar as ferramentas para realizar a solicitação de informações públicas.

8 – CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

Não houve classificação ou desclassificação de informações durante o ano de 2022. As informações são classificadas, reclassificadas ou ainda desclassificadas como ultrassecretas, secretas e reservadas. Atualmente o CBMCE possui as seguintes informações classificadas:

Tabela 17: Informações classificadas do CBMCE

Tabela: Informações classificadas do CBMCE		
DOCUMENTO/INFORMAÇÃO	GRAU E PRAZO DE SIGILO	DELIBERAÇÃO
Informações de Assessoria de inteligência	Secreta - 5 anos	6ª Reunião 27/12/201
Controle de Armamento	Ultrassecreta - 25 anos	8ª Reunião 07/05/2014

Fonte: Comitê Gestor de Acesso à Informação.

Além dessas classificações, o CSAI/CBMCE também analisa a possibilidade do fornecimento de informações a partir da Portaria CGAI nº 01/2016⁵, que dispõe sobre a uniformização na classificação de informação sigilosa de matéria comum a todos os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual.

⁵ https://cearatransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/paginas/portaria-cgai-n-01-2016?__=__



9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O CSAI/CBMCE tem desempenhado sua missão com sucesso ao promover a transparência do Órgão e fornecer informações solicitadas de forma eficiente. Em 2022, cumprimos os prazos estabelecidos com êxito, como evidenciado pelo nosso índice de resolubilidade, tempo médio de resposta e a ausência de recursos contra nossas negativas.

Para melhorar ainda mais nossas respostas, estamos constantemente revisando e implementando novos fluxos de trabalho. Ao longo dos anos, temos observado uma melhora significativa na conformidade com a Lei de Acesso à Informação, demonstrada pelo aprimoramento de nossos indicadores de transparência ano após ano. Agora, conseguimos fornecer informações em um tempo mais curto e com maior qualidade, promovendo ainda mais a transparência ativa.

É o relatório.

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

Fortaleza, 08 de março de 2023

Wagner Alves Maia – Coronel QOBM
COMANDANTE-GERAL ADJUNTO DO CBMCE
REPRESENTANTE DO TITULAR DO ÓRGÃO

Anderson Alves Viana – Coronel QOBM
ASSESSOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

José Edir Paixão de Sousa – Tenente Coronel QOBM
OUVIDOR SETORIAL

Domingos Alves Evangelista Neto – 2º Tenente QOABM
RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO