



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

Relatório de Gestão de Ouvidoria – 2023

Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará

CBMCE



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

1.EXPEDIENTE

DIREÇÃO 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

Marcos Antonio de Sousa Braz – 2º Tenente QOABM

INTERLOCUTOR DA OUVIDORIA JUNTO AO COMANDO DE ENGENHARIA DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS

Ricardo Torres Barbosa - Capitão QOABM





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 2023

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

SUMÁRIO

1. EXPEDIENTE.....	2
2. INTRODUÇÃO	6
3. SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS.....	8
3.1 Orientações	8
3.2 Recomendações	8
4. OUVIDORIA EM NÚMEROS: Perfil das manifestações	9
4.1 Total de Manifestações do Período	10
4.2 Manifestações por Meio de Entrada	11
4.3 Manifestações por Tipo de Manifestação	12
4.4 Manifestações por Tipo/Assunto	13
4.5 Manifestações por Assunto/Subassunto.....	15
4.6 Manifestações por Tipo de Serviço.....	16
4.7 Manifestações por Programa Orçamentário	17
4.8 Manifestações por Unidades Internas	18
4.9 Manifestações por Municípios de ocorrência	19
5. INDICADORES DA OUVIDORIA	20
5.1 Resolubilidade das Manifestações	20
5.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade	22
5.1.2 Tempo Médio de Resposta	23
5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	24
5.2.1 Índice Geral de Satisfação	24
5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação	25
5.2.3 Amostra de Respondentes.....	26
5.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	27
6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	28
6.1 Motivos das Manifestações	28
6.2 Análise dos Pontos Recorrentes	29
6.3 Providências adotadas pelo Órgão quanto às principais manifestações apresentadas	29

7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	30
7.1 Benefícios Financeiros	30
7.2 Benefícios não-financeiros	30
8. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS	31
9. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	32
9.1 Boa Prática 1:Mediações de Conflitos	32
9.2 Boa Prática 2: Resgate da História da Ouvidoria do CBMCE	33
9.2 Boa Prática 3.....	33
10. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA	33
11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO	35
12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA	36
ANEXO I - Boas Práticas de Ouvidoria: Mediações de Conflitos	37
ANEXO II - Boas Práticas de Ouvidoria: Resgate da História da Ouvidoria do CBMCE	39
ANEXO III - Boas Práticas de Ouvidoria: Campanha de divulgação da Ouvidoria	41

2. INTRODUÇÃO

O presente relatório, baseado nos dados estatísticos das planilhas de manifestações de Ouvidoria, gerados em 06 de janeiro de 2024, 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 2023. 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-hospitalares, 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 foi criada a partir da Portaria nº 07/2003, de autoria do Comandante Geral do CBMCE, Coronel José Ananias Duarte Frota. Ainda no mesmo ano, foi inserida na Estrutura e Organização Básica do CBMCE, por meio da edição da Lei nº 13.370, de 22 de setembro de 2003. Desde então, o órgão tem atuado como um meio de participação da sociedade no controle social, garantindo o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados.

Embora criada em 2003, apenas no ano de 2008 é que se iniciou a catalogação das manifestações recebidas, sendo que naquele ano foram 11 (onze) demandas recebidas, que ano após ano foram evoluindo até alcançarmos o total de 2707, em 2023.

Integramos 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. A rede tem como objetivo fomentar a participação da sociedade e o

exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual.

A atuação deve ser de forma ética, equânime e isenta. Nesse sentido, a Ouvidoria atua como canal de intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados.

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: <https://cearatransparente.ce.gov.br>
- Central 155: Ligação gratuita
- E-mail CGE: ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br;
- E-mail CBMCE: ouvidoriacbmce@gmail.com;
- Aplicativo Ceará App e;
- Presencialmente, ou por correspondência, no endereço: Avenida Borges de Melo, 690, Parreão; Fortaleza-CE; CEP 60415-510



3. 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.º 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 CGE¹, 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 2023, 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

3.1 Orientações

Não houve orientações no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022 destinadas ao CBMCE para 2023.

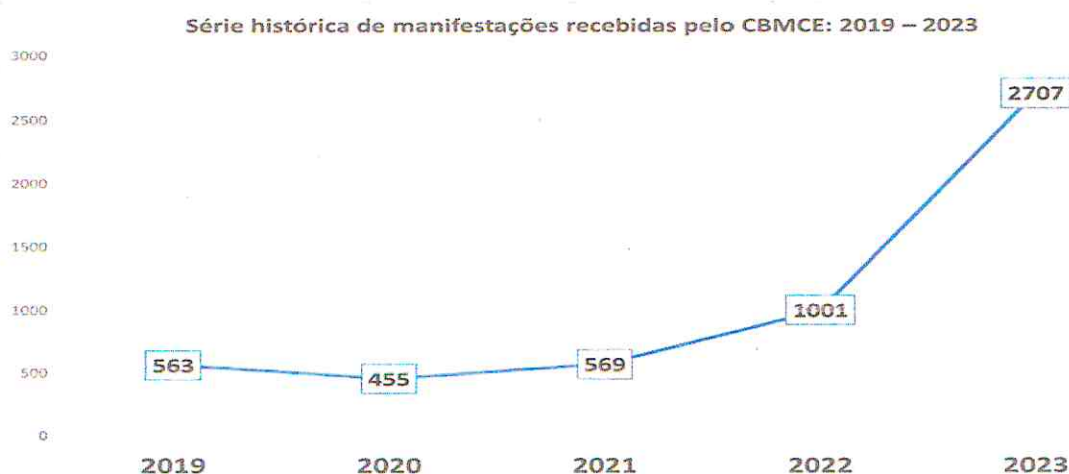
3.2 Recomendações

Não houve recomendações no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022 destinadas ao CBMCE para 2023.

¹ <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2023/07/ANEXO-Relatorio-de-Gestao-de-Ouvidoria-2022.pdf>

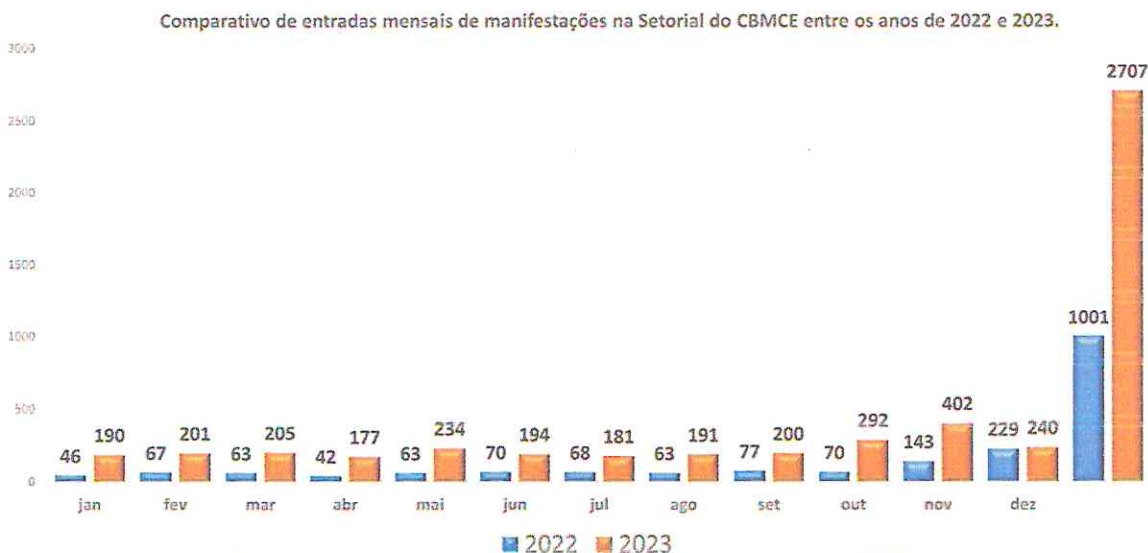
4.1 Total de Manifestações do Período

Durante o ano de 2023 foram recebidas na Ouvidoria Setorial do CBMCE um total de 2707 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, 2019 a 2023, para comparação.



Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

Quando comparado ao período de 2022 ocorreu um expressivo aumento de demandas na setorial de 170,42%. Apresentamos a seguir o comparativo das entradas mensais das manifestações em 2023 com o ano de 2022.



Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

Podemos perceber que durante todo o ano de 2023 o registro de manifestações mensais foi maior do que em 2022. 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) desde novembro de 2022. Esses números indicam que o CBMCE conseguiu estabelecer a Ouvidoria como o principal canal de comunicação com o cidadão,

4.2 Manifestações por Meio de Entrada

Apresentaremos, a seguir, os canais utilizados pelos cidadãos usuários para entrar em contato com a setorial de ouvidoria do CBMCE em 2023, comparando com o quantitativo de 2022 e o respectivo percentual da variação.

Tabela 1: Meios de entrada das manifestações de Ouvidoria do CBMCE: 2022 e 2023

Tabela: Meio de Entrada das Manifestações			
Meio de entrada	2022	2023	Variação
Telefone 155	214	162	- 25,23%
Internet	590	2296	+289,15%
E-mail	83	91	+9,63%
Telefone Fixo	5	48	+860%
Presencial	7	14	+100%
Ceará App	4	0	-100%
WhatsApp	98	70	-28,57%
Cidadão on-line - Chat	0	24	Não registrado em 2022
Cidadão on-line - Telegram	0	2	Não registrado em 2022
Total	1001	2707	170,42%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

O canal de entrada com maior número de registros foi a "Internet", com 2296 manifestações, representando um aumento de +289,15%, quando comparado ao ano anterior. Em seguida, aparece o meio de entrada "Telefone da Central 155", com 162 registros, redução de 25,23%, voltando a reduzir após a tendência de elevação do período anterior. Destaca-se ainda os aumentos de manifestações através de E-mail" (+9,63%), atendimento presencial (+100%) e o telefone fixo, com um expressivo aumento de 860%.



4.3 Manifestações por Tipo de Manifestação

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 2023. Realizamos um comparativo com o ano de 2022, e mostramos a variação ocorrida:

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

Tabela: Tipologia das Manifestações			
Meio de entrada	2022	2023	Variação
Solicitação	617	2194	+255,59%
Reclamação	187	324	+73,26%
Denúncia	167	141	-15,56%
Elogio	25	31	+24%
Sugestão	5	17	+240%
Total	1001	2707	170,42%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

Ao analisarmos os dados da tabela anterior, percebermos que o tipo de manifestação com maior número de registros é a “solicitação”, com 2194 entradas (aumento de 255,59% em comparação a 2022). 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 324 reclamações, representando um aumento de 73,26%.

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 solicitação, reclamação ou denúncias para o Estado. A única tipologia de manifestação de Ouvidoria que apresentou redução em 2022 foram as denúncias (redução de 15,26,57%).



4.4 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, obtivemos os seguintes resultados, que representam 80% dos assuntos registrados na Setorial do CBMCE em 2023 (TABELA 3).

Tabela 3: Assuntos com maior representatividade entre todas as manifestações de Ouvidoria no CBMCE em 2023, de acordo com o Diagrama de Pareto

Tabela: Assuntos das manifestações de Ouvidoria no CBMCE - 2023			
Assunto	Total	%	% Acumulado
Certificado de Conformidade	1387	51,23%	51,23%
Vistoria Técnica em Edificação	715	26,41%	77,64%
Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico	262	9,67%	87,31%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

O assunto “Certificado de Conformidade” é o assunto mais recorrente e impulsiona as manifestações tratadas no âmbito da Setorial CBMCE (51,23%), seguido do assunto “Vistoria Técnica em Edificação” (26,41%), que juntas representam 77,64% das manifestações recebidas.

Se somarmos ao terceiro assunto mais recorrente, “Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico” (9,67%), todos relacionados ao CEPI, que somados, representam 87,31% das manifestações conhecemos que o setor é o que mais impacta as demandas da sociedade junto ao CBMCE.

Tabela 4: Tipologia/Assunto das manifestações de Ouvidoria no CBMCE em 2023

Tabela: Tipologia/Assunto			
Tipo	Assunto	Total	%
Solicitação	Certificado de Conformidade	1279	47,24%
	Vistoria Técnica em Edificação	532	19,65%
	Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico	235	8,68%
Tipo	Assunto	Total	%
Reclamação	Certificado de Conformidade	102	3,76%
	Vistoria Técnica em Edificação	76	2,80%
	Atendimento telefônico	31	1,14%
Tipo	Assunto	Total	%

Denúncia	Para o Estado	Vistoria Técnica em Edificação	106	3,91%
	Contra o Estado	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	19	0,70%
Tipo	Assunto		Total	%
Elogio	Elogio ao Servidor Público/Colaborador		19	0,70%
	Elogio aos Serviços prestados pelo Órgão		11	0,40%
Tipo	Assunto		Total	%
Sugestão	Certificado de Conformidade		6	0,22%
	Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico		4	0,14%
	Sites institucionais		3	0,11%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

Ao analisarmos os dados apresentados na tabela 4, 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 1279 registros, e solicitações de “Vistoria Técnicas em Edificações”, com 539 manifestações.

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 106 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.

As denúncias para o Estado, com o assunto de “Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador” que em 2022 representaram 2,81% das demandas, em 2023 reduziram para 0,70%. 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.

4.5 Manifestações por Assunto/Subassunto

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 principais manifestações no CBMCE em 2023

Tabela: Assunto/Sub-Assunto			
Assunto	Sub-Assunto	Total	%
Certificado de Conformidade	Procedimentos e Orientações	1269	46,87%
	Emissão do Documento	118	4,35%
Assunto	Sub-Assunto	Total	%
Vistoria Técnica em Edificação	Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico em Edificação Comercial	525	19,39%
	Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico em Edificação Multifamiliar	157	5,79%
	Armazenamento Irregular de GLP	21	0,77%
Assunto	Sub-Assunto	Total	%
Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico	Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico	262	9,67%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

O Sub-Assunto “Procedimentos e Orientações”, destaca-se em relevância com o registro de 1269 manifestações (46,87%) mostrando que o cidadão está utilizando a ouvidoria do Órgão para tirar suas dúvidas sobre o processo de emissão do certificado de conformidade.

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.

4

4.6 Manifestações por Tipo de Serviço

Nesse tópico, analisaremos as manifestações a partir do perfil dos tipos de serviços elencados na Carta de Serviços do CBMCE, que foi atualizada pela última vez no ano de 2022. A Tabela 6 apresenta os resultados:

Tabela 6: Frequência e percentual representativo das demandas de Ouvidoria do CBMCE por Tipo de serviço cadastrado na Carta de Serviços do CBMCE em 2023.

Tabela: Tipo de serviço		
Serviço	Total	%
Vistoria Técnica de Edificação para a obtenção do Certificado de Conformidade	1674	61,84%
Não se aplica	410	15,15%
Vistoria Fiscalizadora em Edificações Comerciais e/ou Multifamiliares	318	11,75%
Análise de Projeto de Incêndio para a obtenção do Certificado do CBMCE	260	9,60%
Atendimento de Emergências em Acidentes e Incêndios de Qualquer Natureza pelo Corpo de Bombeiros	17	0,63%
Atendimento de Emergências Envolvendo Busca, Resgate e Salvamento de Pessoas e Animais pelo CBMCE	14	0,52%
Palestra Educativa sobre Prevenção de Acidentes, Primeiros Socorros ou Prevenção e Combate à Incêndios	8	0,30%
Inscrição no Projeto Jovem Brigadista de Valor (JBV)	2	0,07%
Inscrição para Participar do Programa de Ensino de Jovens e Adultos no Colégio Militar	2	0,07%
Inscrição em Concurso Público para a seleção do Colégio Militar do CMCB	1	0,04%
Inscrição no Projeto Saúde, Bombeiros e Sociedade (PSBS)	1	0,04%
Doar Doativos Para Vítimas de Desastres	0	0%
Solicitar o Cadastro Para o Recebimento de Alertas de Risco de Desastres por Mensagem de Texto (SMS)	0	0%
Solicitar o Relatório de Ocorrência atendida pelo CBMCE	0	0%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

Pode-se observar que 61,84% 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.

Percebemos que ainda existe uma lacuna entre as manifestações registradas e aquilo que foi disposto na Carta de Serviços. Foram 410 manifestações com a tipologia “Não se Aplica”, 15,15% do total. Apesar disso, deve-se enfatizar que a atualização da Carta de Serviços do CBMCE em 2022 já mostrou resultados positivos. Como mostra a tabela a seguir (TABELA 7)

Tabela 7: Evolução das classificações quanto ao tipo de serviço do CBMCE: 2020 a 2023

Tabela: Tipo de Serviço (Não se aplica e indefinido): comparativo 2020, 2012, 2022 e 2023								
Tipologia	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%
Indefinido	417	91,64%	348	61,16%	0	0%	0	0%
Não se aplica	45	5,49%	207	36,98%	288	29%	410	15,55%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

4.7 Manifestações por Programa Orçamentário

Quanto à classificação das demandas por programa orçamentário, a Tabela 8 apresenta a correspondente distribuição:

Tabela 8: Frequência e percentual representativo das demandas de Ouvidoria do CBMCE em 2023, relacionadas ao Programa Orçamentário equivalente

Tabela: Programas Orçamentários		
Assunto	Total	%
Gestão Integrada de Riscos e Desastres	2016	74%
Segurança Pública Integrada com a Sociedade	271	10%
Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública	269	9,95%
Gestão Administrativa do Ceará	151	6,05%%
Total	2707	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

Manteve-se o padrão dos anos anteriores, com 74% das demandas registradas referentes ao Programa Orçamentário Gestão Integrada de Riscos e Desastres. Em segundo lugar aparece o programa “Segurança Pública Integrada com a Sociedade” com 10%, em terceiro lugar, “Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública”, com 9,95%. 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.

4.8 Manifestações por Unidades Internas

Analisaremos agora as manifestações por unidades internas. A tabela 9 traz os resultados obtidos em 2023 pela Setorial do CBMCE e os resultados mostram que o CEPI consolida a primeira colocação, com 2492 registros (92,05%), 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.

Tabela 9: Frequência e percentual representativo das unidades do CBMCE mais demandadas em 2023, de acordo com o Diagrama de Pareto

Tabela: Unidades do CBMCE mais demandadas em 2023			
Unidade	Total	%	Percentual acumulado
Comando de Engenharia	2492	92,05%	92,05%
Colégio dos Bombeiros	42	1,55%	93,60%
Comando Geral	17	0,62%	94,22%
Ouvidoria	17	0,62%	94,84%
Outros	139	5,16%	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

Para melhor detalhamento, analisaremos a subunidade da área interna mais demandada (CEPI), que, desde que optou em receber as demandas dos cidadãos através da ouvidoria do CBMCE, consolidou-se como ferramenta de comunicação do setor e vem aperfeiçoando as respostas e serviços oferecidos. O detalhamento é mostrado a seguir (TABELA 10):

Tabela 10: Subunidades mais acionadas da unidade mais demandada (CEPI) em 2023

Tabela: Subunidades mais acionadas pela área interna CEPI		
Assunto	Total	%
CEPI - Fale Conosco	2120	85,07%
CEPI - Fortaleza	295	11,83%
CEPI - Caucaia	14	0,56%
CEPI - Juazeiro do Norte	11	0,44%
CEPI - Sobral	9	0,36%
CEPI - Horizonte	8	0,32%
CEPI - Maracanaú	7	0,28%
CEPI - Crateús	5	0,20%
CEPI - Itapipoca	5	0,20%
CEPI - Iguatu	4	0,16%
CEPI - Aracati	3	0,12%
CEPI - Quixeramobim	3	0,12%
CEPI - Quixadá	2	0,08%
CEPI - Tauá	2	0,08%
CEPI - Canindé	1	0,04%
CEPI - Crato	1	0,04%
CEPI - Guaramiranga	1	0,04%
CEPI - Limoeiro do Norte	1	0,04%
Total	2492	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

4.9 Manifestações por Municípios de ocorrência

Em 2023 foram 490 manifestações sem a informação da cidade de ocorrência da demanda, representando 18,10% do total. Índice menor do que em 2022, que chegou a 50,85% das demandas. Essa redução é decorrente da mudança ocorrida no modelo de registro das demandas de ouvidoria em 2023, que obriga a inserção da informação do município de origem do cidadão

Apresentaremos, na tabela a seguir (TABELA 11), o índice de manifestações com municípios de ocorrência identificados (2217), realizando o cálculo de representatividade sem o quantitativo de municípios não identificados (490).

Tabela 11: Municípios de ocorrência das manifestações de Ouvidoria no CBMCE em 2023, que representam 80% do total, de acordo com o Diagrama de Pareto

Tabela: Manifestações por Município				
Município	2022	2023	Variação	Percentual acumulado
Fortaleza	304	1459	+379,93%	66%
Maracanaú	15	93	+520%	70%
Caucaia	19	74	+289,47%	73%
Eusébio	4	44	+1000%	76%
Juazeiro do Norte	31	41	+32,25%	78%
Itaitinga	2	30	+1400%	79%
Trairi	0	24	Não citado em 2022	80%
Outros	117	452	+286%	100%
Total	492	2217	+350,60%	***

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

Dos municípios com origem identificada, temos a cidade de Fortaleza liderando com 1246 registros. Na sequência, aparecem a cidade de Maracanaú (79), Caucaia (66), São Paulo (58) e Juazeiro do Norte (41). Destacamos na tabela as cidades que representam 80% das demandas recebidas.

5. 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 67%).

5.1 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 2022 e 2023 (TABELA 12):

Tabela 12: Comparativo da resolubilidade e detalhamento por situação das manifestações de Ouvidoria no CBMCE em 2022 e 2023.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	2022	2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	1001	2707
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	1001	2707

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

O Índice de resolubilidade foi de 100%, ou seja, todas as 2707 manifestações foram respondidas dentro dos prazos legais, como demonstra a tabela abaixo.

Tabela 13: Índice de Resolubilidade das manifestações de Ouvidoria no CBMCE

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Resolubilidade em 2022	Resolubilidade em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	1001	100%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0%	0%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

5.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Para manter os resultados de 2022, apesar do aumento de 170% das manifestações em 2023, foi necessário um grande empenho da equipes, além de vários outros fatores: apoio da gestão; agilidade das áreas internas em fornecer resposta; compromisso, parceria entre os setores; responsabilidade dos setores, para responder às solicitações da Ouvidoria com tempestividade. 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.

5.1.2 Tempo Médio de Resposta

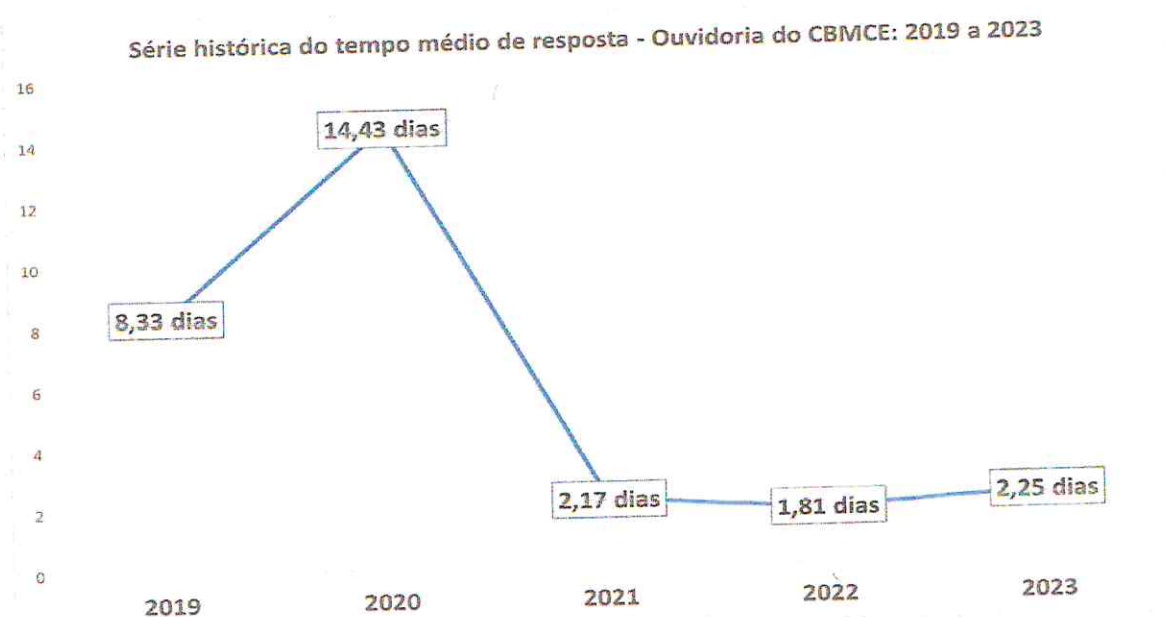
Outro índice que reflete a mudança postural e gerencial de nossa equipe foi a redução no tempo médio de resposta, conforme observado na tabela apresentada a seguir (TABELA 14):

Tabela 14: Comparativo do tempo médio de resposta da Ouvidoria do CBMCE: 2022 e 2023

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Situação	Tempo
Tempo Médio de Resposta em 2022	1.81 dias
Tempo Médio de Resposta em 2023	2.25 dias

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

Q Tempo Médio de Resposta foi de apenas 2.25 dias. Mais um resultado dos fatores apresentados anteriormente. Obteve-se um excelente resultado, principalmente quando consideramos que houve um aumento de 170% das manifestações. No gráfico abaixo apresentamos a série histórica do tempo médio de respostas na setorial CBMCE:



Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 06 de janeiro de 2024

5.2 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 2023 era que a Satisfação fosse no mínimo 67%. 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 quatro perguntas do questionário.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação

Para o cálculo da nota de satisfação do cidadão, consideramos as notas das 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 15), apresenta-se a média dos resultados obtidos em 2023:

Tabela 15: Respostas da Pesquisa de Satisfação referentes às demandas do CBMCE

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
Pergunta	Nota
A. De modo geral qual sua satisfação com o serviço de Ouvidoria neste atendimento	
B. Com o tempo de retorno da resposta	
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	
D. Com a qualidade da resposta apresentada	
Média das notas	

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 07 de janeiro de 2024

Para que se conheça o índice de satisfação estipulado pela CGE para 2023, que é de 67%, verifica-se apenas as notas obtidas acima de 4, ou seja, as notas

abaixo de 3 mostram os insatisfeitos, a nota 3 indica os neutros e as notas acima de 4 é que irão compor o cálculo do índice de satisfação.

Em 2023 tivemos 318 questionários respondidos, sendo que 246 respondentes forneceram uma nota igual ou maior do que 4, dessa forma, temos o resultado de 77% de satisfação, ou seja 10 pontos percentuais acima da meta estipulada.

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 (170%).

5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

Para que se alcance os índices de satisfação para a meta estabelecida, trabalhamos não apenas ao índice de resolubilidade, mas na redução do tempo médio de resposta da setorial, em que obtivemos índices excelentes, bem como, oferecer uma resposta mais qualificada aos 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 abrimos o protocolo de vistoria e colocarmos a demanda em parcial e iniciarmos uma rotina de cobrança dos vistoriadores, para que as vistorias sejam executadas em um prazo máximo de 30 dias muitas vezes o cidadão espera que essa vistoria seja efetiva em menor tempo, o que nem sempre é possível. Outra dificuldade em se alcançar a meta é que, após a vistoria fiscalizadora, o cidadão denunciante espera que o CBMCE feche o estabelecimento ou force o responsável a se regularizar imediatamente, ocorre que existem os prazos administrativos de recurso para que cumpra as legislações e, o processo de emissão de multas para edificações irregulares ainda não foi colocado em prática, o que ocorrerá em breve.

Como nosso maior volume de manifestações são referentes a esse tipo de serviço oferecido pelo CBMCE, acreditamos que o sistema de multas em funcionamento, o índice de satisfação irá aumentar, pois teremos mais edificações denunciadas e em situação de irregularidades, sofrendo as devidas punições administrativas.



5.2.3 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 16 apresenta os dados de 2023:

Tabela 16: Amostra de Respondentes das Pesquisas de Satisfação das manifestações de Ouvidoria finalizadas no CBMCE em 2023.

Tabela: Amostra de Respondentes	
Total de pesquisas respondidas	318
Total de manifestações finalizadas	2707
Representação da Amostra	11,74%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 07 de janeiro de 2024

Em 2023 foram 318 pesquisas respondidas em um universo de 2707 manifestações finalizadas, representando uma amostra de 11,74% do total. Esse percentual é maior do que o obtido em 2022, que foi de 8,89%.

Analisando os dados da planilha com os resultados dos respondentes das Pesquisa de Satisfação encontramos o Índice de Resolutividade sob a percepção do cidadão usuário. Nesse item, pergunta-se ao cidadão se sua manifestação teria sido solucionada, tendo como opções de resposta: sim, não ou parcialmente. Resultados que apresentamos na Tabela 17.

Tabela 17: Índice de resolutividade de acordo com os respondentes das Pesquisas de Satisfação das manifestações de Ouvidoria finalizadas no CBMCE em 2023.

Tabela: Índice de Resolutividade		
Sua demanda foi resolvida?	Resultado	Índice
Sim	180	56,60%
Não	70	22,01%
Parcialmente	68	21,38
Não respondeu	0	0%
Total	318	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 07 de janeiro de 2024

5.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Com relação aos setores mais demandados, pelos usuários que responderam às pesquisas de satisfação, obtidos através do Diagrama de Pareto, temos: CEPI (87%); Ouvidoria (5%) e CMCB (2%). 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 18):

Tabela 18: Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria do CBMCE em 2023.

Tabela: Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,72
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,19
Índice de Expectativa:	12,63%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 07 de janeiro de 2024

A expectativa do cidadão com a Setorial de Ouvidoria do CBMCE foi superada em 12,63%. 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.

- $(4,19 - 3,72) = 0,47$
- $0,47 / 3,72 = 0,1263440860215054$
- $0,1263440860215054 * 100 = 12,63\%$

Para alcançarmos esse resultado em 2023, 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 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 resposta do CEPI, reduziu consideravelmente, refletindo nos índices de expectativa do cidadão.

6. 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.

6.1 Motivos das Manifestações

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 na prevenção contra incêndios. Houve um importante crescimento de solicitações para sanar dúvidas sobre o processo de emissão do certificado de conformidade, ocasionado pela integração do sistema Fale Conosco ao sistema de ouvidoria (em 2002), pois o modelo que funcionava até então não estava se mostrando eficiente em oferecer as respostas aos cidadãos.

Dessa forma, o assunto “Certificado de Conformidade” é o mais presente e impulsiona as manifestações tratadas no âmbito da Setorial CBMCE, seja pelo subassunto “procedimentos e orientações” ou sobre a “emissão do documento”, que juntas, representam 51,22% das manifestações. Como resultado dessa integração, novas manifestações surgiram 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 foi desafiante para a equipe da Setorial de Ouvidoria do CBMCE, principalmente para manter os índices de resolubilidade e do tempo médio de respostas, o que foi alcançado.

Em segundo lugar temos o assunto “Vistoria Técnica em Edificação” (25,85%), e em terceiro, o assunto “Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico” (9,67%), todos relacionados ao CEPI, que somados, representam 86,74% das manifestações. Dessa forma, conhecemos que o setor é o que mais impacta as demandas da sociedade junto ao CBMCE.



6.2 Análise dos Pontos Recorrentes

A questão das solicitações de esclarecimentos sobre o processo de emissão do Certificado de Conformidade estiveram presentes com maior frequência em 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.

Do mesmo modo, as solicitações de vistorias e fiscalizações em edificações comerciais e multifamiliares sem o 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.

As demandas 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 a 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.

6.3 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.



7. 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:

7.1 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.

7.2 Benefícios não-financeiros

Benefício que, embora não seja passível de representação monetária, demonstra 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, relacionado ao público interno, temos os Relatórios de Gestão de Ouvidoria para o Planejamento Estratégico da Instituição. Nesses relatórios gerenciais, os gestores podem encontrar informações úteis sobre as demandas da sociedade no setores sob sua responsabilidade.

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 8 de julho de 2023, escrita pelo repórter Carlos Viana, que relata uma ação de interdição de um circo que estava em situação irregular, e que só foi possível através de denúncia oriunda da Ouvidoria do CBMCE.

Circo é interditado em Canindé por falta de documentação e gambiarras elétricas

Veículo dos bombeiros foi usado para retirar o equipamento. O proprietário já havia sido avisado quando foi instalado o equipamento

11-08 | 20:08 2023 Autor: Carlos Viana Tipo: Notícia



Bombeiros apontaram "índices de gambiarras" na instalação elétrica do carro acionado e interditado em Canindé. Crédito: DIVULGAÇÃO CORPO DE BOMBEIROS

Fonte: <https://www.opovo.com.br/noticias/ceara/caninde/2023/07/08/circo-e-interditado-em-caninde-por-falta-de-documentacao-e-gambiarras-eletricas.html#container-main>

8. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

No ano de 2023 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 19: Participação de membros da ouvidoria nas reuniões de fomento ao controle social.

Reunião	Data	Local/Formato	Situação/Participou?
I Reunião	27/02/2023	Virtual	(X) Sim () Não
II Reunião	19/04/2023	Seplag/Híbrido	(X) Sim () Não
III Reunião	22/06/2023	Virtual	(X) Sim () Não
IV Reunião	31/08/2023	Casa Civil/Presencial	(X) Sim () Não
V Reunião	24/10/2023	Virtual	(X) Sim () Não
VI Reunião	13/12/2023	Cegás	(X) Sim () Não

Fonte: Acompanhamento de frequência de reuniões de fomento ao controle social.

R

Além das reuniões de fomento ao Controle Social, em 2023, a equipe da Setorial de Ouvidoria do CBMCE participou de diversas capacitações, para que pudessem colaborar com o melhor desenvolvimento das ações de Ouvidoria, conforme demonstramos na tabela abaixo (TABELA 20):

Tabela 20: Participação da Ouvidoria do CBMCE em eventos de áreas de interesse à cidadania.

Tabela: Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria				
Evento	Data	CH	Organização	Participante
Oficina: Qualidade nas respostas em ouvidoria	05/06 set 2023	06	CGE/EGP	Ten. Braz
Curso: Mediação de Conflitos em Ouvidoria	18 a 22 set 2023	20	CGE/EGP	Ten. Braz

Fonte: Acompanhamento de frequência de eventos.

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 nº 97/2020 (Variável Boas Práticas de Ouvidoria), publicada no Diário Oficial de 12 de novembro de 2020.

9.1 Boa Prática 1:Mediações de Conflitos

Objetivo: Promover a cultura de paz no CBMCE e realizar audiências de conciliações em demandas de ouvidoria.

Descrição: Durante as análises das demandas recebidas, percebeu-se que algumas delas poderiam ser resolvidas através das técnicas de mediação de conflitos. Como resultado, conseguimos realizar e oficializar e solucionar duas demandas de ouvidoria através da mediação.

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

9.2 Boa Prática 2: Resgate da História da Ouvidoria do CBMCE

Objetivo: Resgatar a história da Ouvidoria do CBMCE e divulgá-la ao público interno e externo.

Descrição: Publicação do Livro "A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará:

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

9.2 Boa Prática 3

Objetivo: Campanha de divulgação da Ouvidoria

Descrição: Criação e distribuição de um folheto com informações sobre a ouvidoria do CBMCE e meios de contato

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

10. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

A partir dos tópicos abordados neste relatório, evidenciam-se providências a serem adotadas na gestão das manifestações de ouvidoria do CBMCE, bem como, transformá-las em ferramentas de aprimoramento dos processos e serviços públicos oferecidos à sociedade. A Ouvidoria do CBMCE atua como canal entre a Corporação e os usuários, inclusive na mediação de conflitos, propondo medidas corretivas ou de aprimoramento de processos e serviços.

A Ouvidoria, além de instrumento de interação entre a população e o CBMCE também possibilita a elaboração de diagnósticos que auxiliam na identificação dos pontos fortes e fracos que envolvem as rotinas e processos internos da corporação, bem como nos serviços prestados à sociedade. Dessa forma sugerimos o

fortalecimento dos serviços de atendimento ao cidadão do Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndio e pânico nos batalhões, mesmo sabendo que a parceria do Fale Conosco à Ouvidoria melhorou a comunicação do setor com o seu público.

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 para serem realizadas, são fornecidas respostas parciais, entretanto devemos estar atentos para que 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 atendimento, 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.

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.

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 exhaustivamente discutido internamente em cada equipe técnica.

Esperamos que as propostas da Ouvidoria sejam avaliadas 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.



11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

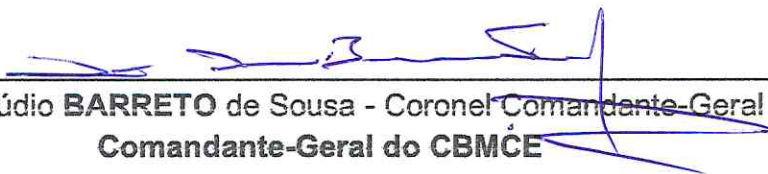
O Comando do Corpo de Militar do Estado Ceará, toma conhecimento do Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial do CBMCE do ano de 2023 e desenvolverá todas as ações necessárias em busca do aperfeiçoamento dos serviços prestados aos cidadãos usuários. Nos comprometemos a encaminhar o presente relatório 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 nº 13.460/2017 e suas alterações, ao Decreto nº 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 2024



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

12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

Ao publicar este Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2023, 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 2023.

A Setorial tem cumprido sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e CBMCE, nosso foco em 2023 foi cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos, o que conseguimos, conforme demonstra nosso excelente índice de resolubilidade (100%) e nosso tempo médio de resposta.

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 deste relatório.

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 e 2023, mas na perspectiva de crescimento. Seguimos nossas atividades em 2024 na busca atender com excelência às demandas da sociedade.



José EDIR Paixão de Sousa - Tcel QOBM

Ouvidor Setorial do CBMCE

ANEXO I - Boas Práticas de Ouvidoria: Mediações de Conflitos

1. Título da Prática/Ação:

Mediação de conflitos no âmbito das manifestações de ouvidoria registradas na setorial do CBMCE.

2. Período de realização da Prática/Ação:

01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023 – Sendo de execução permanente

3. Justificativa da ação/prática

As ouvidorias exercem um papel importante na mediação de conflitos e resolução de problemas, atuando como intermediadoras entre os cidadãos e o poder público. O Decreto Estadual nº. 33.485/2020 estabelece que uma das competências de uma ouvidoria é: "XVI – Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos". Dessa forma, a Ouvidoria do CBMCE seguiu a Instrução Normativa nº. 01/2020, que estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial, e atendendo as recomendações do Conselho Nacional de Justiça (Resolução nº. 125/2010) e ainda, a Lei Federal nº. 13.140/2015, a Lei Complementar Federal nº. 80/1994, bem como a Lei nº 10.406/2022. Buscou-se alternativas legais para algumas situações registradas pelos cidadãos.

4. Descrição da Ação/Prática:

Foram analisadas todas as manifestações de ouvidoria registradas no CBMCE durante o ano de 2023 e identificadas aquelas que pudessem ser resolvidas através das técnicas e normas da mediação e autocomposição. Nas avaliações, decidiu-se que duas manifestações registradas se encaixavam na proposta de uma solução pacificadora e, dessa forma, foi proposto aos envolvidos a possibilidade de resolução através da mediação.

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

Inicialmente buscou-se apoio do Diretor de Planejamento e Gestão Interna (DPGI) para que aprovasse a iniciativa, essa autorização era necessária em virtude da característica militar do Órgão. Todas as manifestações registradas passavam pela avaliação da equipe e, dessa forma, foram identificadas duas manifestações que poderiam facilmente serem resolvidas pela mediação entre as partes. Em seguida, a equipe da ouvidoria entrava em contato com o manifestante e falava sobre a mediação e perguntava se ele teria interesse em resolver a demanda através da autocomposição, se ele aceitasse, entravíamos em contato com a outra parte, se ela também concordasse, agendaríamos a(s) reunião(ões) para a conciliação. A equipe da ouvidoria mediava a reunião e elaborava o termo de acordo/mediação que



era destinado à homologação por parte do Comandante Geral do CBMCE, e posteriormente publicação em Boletim Interno para oficialização, com a garantia de confidencialidade entre as partes.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Apresentamos a seguir, reproduções dos Boletins Internos em que foram publicadas as duas mediações/conciliações efetuadas em 2023.

II - HOMOLOGAÇÃO DE TERMOS DE ACORDO DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

NOTA PARA BOLETIM Nº 1/2023 - OUVIDORIA/CBMCE

O Ouvidor setorial do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará, no uso de suas atribuições legais, estabelecidas pelo Decreto nº. 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, pela Instrução Normativa nº. 01/2020, que estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial, considerando a Resolução nº. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, considerando a Lei Federal nº. 13.140/2015, considerando a Lei Complementar Federal nº. 80/1994, bem como a Lei nº 10.406/2022. RESOLVE: Homologar o Termo de Acordo de Mediação e Conciliação firmado na audiência de mediação/conciliação ocorrida em 27 de julho de 2023 no Núcleo de Mediação Comunitária de Caucaia, localizada na Rua Coronel Correia, Nº 1119 - Centro Caucaia/CE, perante mediador e testemunhas que referendaram o acordo firmado para a resolução da Manifestação de Ouvidoria nº. 6399239 registrada na Plataforma Ceará Transparente da Rede Estadual do Poder Executivo Estadual, sendo que Ata e Termos encontram-se arquivados na referida plataforma sob sigilo legal. QUARTEL DO COMANDO-GERAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 14 de agosto de 2023.
José EDIR Paixão de Sousa - TC QOBM
OUVIDOR DO CBMCE
Matrícula Funcional: 125.970-1-0

NOTA PARA BOLETIM Nº 2/2023 - OUVIDORIA/CBMCE

O Ouvidor setorial do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará, no uso de suas atribuições legais, estabelecidas pelo Decreto nº. 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, pela Instrução Normativa nº. 01/2020, que estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial, considerando a Resolução nº. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, considerando a Lei Federal nº. 13.140/2015, considerando a Lei Complementar Federal nº. 80/1994, bem como a Lei nº 10.406/2022. RESOLVE: Homologar o Termo de Acordo de Mediação e Conciliação firmado na audiência de mediação/conciliação ocorrida em 08 de agosto de 2023 na sala da Ouvidoria Setorial do CBMCE, localizada na Avenida Borges de Melo, 690 - Parreão, Fortaleza/CE, perante mediador e testemunhas que referendaram o acordo firmado para a resolução da Manifestação de Ouvidoria nº. 6495742 registrada na Plataforma Ceará Transparente da Rede Estadual do Poder Executivo Estadual, sendo que ata e termos se encontram arquivados na referida plataforma sob sigilo legal. QUARTEL DO COMANDO-GERAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 14 de agosto de 2023.
José EDIR Paixão de Sousa - TC QOBM
OUVIDOR DO CBMCE
Matrícula Funcional: 125.970-1-0

Homologação dos termos de acordo/mediação/conciliação realizados pela Ouvidoria do CBMCE:
Fonte: Boletim do Comando Geral nº. 156, de 18 de agosto de 2023.

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

Resultados alcançados: Foram propostas duas mediações/conciliações e ambas foram realizadas com sucesso, dessa forma, obteve-se 100% de resolubilidade. Com relação as pessoas beneficiadas pela ação temos: quatro pessoas diretamente relacionadas a demanda e, indiretamente, suas famílias, em decorrência da peculiaridade das questões envolvidas que, por causa da confidencialidade, não podemos destacar.

Resultados esperados: Com a publicação das homologações, buscou-se ampliar o conhecimento das competências da ouvidoria na resolução de conflitos para o público interno.

ANEXO II - Boas Práticas de Ouvidoria: Resgate da História da Ouvidoria do CBMCE

1. Título da Prática/Ação:

Lançamento de livro sobre a história da criação e dos vinte anos da ouvidoria do setorial do CBMCE.

2. Período de realização da Prática/Ação:

Produção durante o primeiro semestre de 2023, culminando com o lançamento de um e-book na data de 05 de dezembro.

3. Justificativa da ação/prática

No início do ano de 2023 a equipe da ouvidoria do CBMCE, durante uma de suas reuniões de planejamento, se deparou com uma questão intrigante, não conhecíamos a história da setorial. Qual a data de sua criação? Quem foram os ouvidores que passaram por sua gestão? Quais as legislações que regem a sua estrutura? Surge então um objetivo, buscar essa história e deixá-la registrada para essas informações não ficassem perdidas no âmbito da instituição Corpo de Bombeiros.

4. Descrição da Ação/Prática:

Publicação do Livro "A OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ: A Origem, história, evolução e seus procedimentos para promoção da participação popular". Uma obra que conta a história da criação da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros do Ceará e apresenta a sua evolução ao longo de seus vinte anos de existência. Tendo como autores as seguintes pessoas: Brenda Jucá Soares, 2º Tenente Domingos Alves Evangelista Neto, Capitão Waldomiro Loreto do Nascimento, Tenente Coronel José Edir Paixão de Sousa e Jean Lopes dos Santos e organizadores o 2º Tenente Domingos Alves Evangelista Neto e o Subtenente da Polícia Militar do Ceará Estanislau Ferreira Bié, sendo publicado pela Editora Via Dourada.

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

Inicialmente buscou-se apoio de pessoas interessadas em colaborar com a obra, pois decidiu-se realizar um trabalho colaborativo. Foram realizadas pesquisas documentais em documentos, internos e externos à instituição, entrevistas com antigos colaboradores que trabalharam na setorial para resgatar a história da ouvidoria. Objetivou-se obter informações organizadas e confiáveis, que pudessem ser utilizadas para registrar oficialmente essa história. Todas as informações, ações, dados, procedimentos, produtos e, conseqüentemente, toda a documentação desses processos fazem parte da memória institucional.



6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Apresentamos, a seguir, as evidências da realização da prática:

Evidência 1: Publicação no site do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará noticiando a publicação do livro



Fonte: <https://www.bombeiros.ce.gov.br/2023/12/06/a-ouvidoria-do-corpo-de-bombeiros-militar-do-estado-do-ceara-20-anos/>

Evidência 2: Link para acesso gratuito ao livro:

https://www.editoraviadourada.org/_files/ugd/31f069_d10c046b01f145a2b201b55674168186.pdf

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

Resultados alcançados: A Assembleia Legislativa do Estado do Ceará (Alece) realizou sessão solene em alusão aos 20 anos de atividades da ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE) na data de 05/12/2023 em atendimento ao requerimento dos deputados Evandro Leitão (PDT) e Renato Roseno (Psol), tendo como subscritor o deputado Sargento Reginauro (União), após terem conhecimento da história resgatada pelo livro.

Resultados esperados: Com a publicação do livro pretende-se fortalecer a ouvidoria da instituição, pois, ao contar sua história se resgata e mantém viva na memória coletiva a importância de uma ouvidoria pública em busca da efetividade da participação social, suas dificuldades e os desafios do cenário atual.

9

ANEXO III - Boas Práticas de Ouvidoria: Campanha de divulgação da Ouvidoria

1. Título da Prática/Ação:

Edição e publicação de folheto de divulgação da ouvidoria do CBMCE.

2. Período de realização da Prática/Ação:

A partir de novembro de 2023 – Sendo de execução permanente

3. Justificativa da ação/prática

Não basta existir uma ouvidoria, é necessário pensar e executar sua divulgação de forma eficaz para todos o seu público, tanto interno quanto externo à instituição. O processo de comunicação de uma Ouvidoria deve ser claro e informativo, destacando os canais disponíveis para atendimento ao cidadão, esclarecendo o papel desempenhado pela Ouvidoria e indicando as circunstâncias apropriadas para sua utilização. É crucial também prover informações sobre o horário de atendimento. Uma comunicação eficiente e transparente fortalece a confiança entre a organização e seu público-alvo, gerando valor e estreitando os laços nos relacionamentos, o que, por sua vez, facilita a resolução de conflitos dentro da própria organização..

4. Descrição da Ação/Prática:

A equipe da setorial elaborou um folheto em linguagem simples para ampliar as formas de divulgação da ouvidoria em eventos organizados pelo CBMCE, bem como para dispô-los no setor mais demandado pelo público externo, o Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndio. Dessa forma, elaboramos um folheto com informações simples sobre os tipos de manifestações existentes e forma de contato.

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

Os folhetos estão entre as melhores ferramentas de comunicação direta de uma marca/empresa/atividade e seu público-alvo, entretanto, para que sua distribuição tenha resultado, é necessário planejá-lo de uma maneira que a informação seja passada de forma simples e criativa aos leitores. Em uma sociedade cada vez mais informatizada, muitas vezes esquecemos as vantagens de materiais impressos, como o panfleto, o seu grande potencial de alcance. Por ser offline, ele permite melhor acessibilidade para todos os públicos, sejam pessoas mais idosas ou até as mais novas que não teriam contato com aquela informação se ela não estivesse ali, às mãos, ao seu alcance. Pensando nisso é que trabalhamos esse método de divulgação.



6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Apresentamos, a seguir, as evidências da realização da prática:

Evidência 1: Imagens do folheto de divulgação da ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará

Formas de entrar em contato

- Ligação gratuita: 155
- www.cearaparentia.ce.gov.br
- AV. Borges de Melo, 490 - Paredão Centro Integrado de Seg. Pública Fortaleza/CE CEP: 60415-510
- ouvidoria@cbmce@gmail.com
- Aplicativo Ceará APP

Horário de Atendimento: De segunda-feira a sexta-feira, de 08 às 12h e de 13h às 17h.

Acesso rápido

Aponte a câmera para o QR Code e acesse a Ouvidoria

O que é?

Canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. Somos um tipo de "ponte" entre você e o Corpo de Bombeiros do Ceará

O que faz

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha as áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

Quais são os tipos de manifestação?

- Solicitação:** pedido para que o Corpo de Bombeiros realize alguma ação específica, **como tirar alguma dúvida por exemplo**
- Sugestão:** sugerir uma ideia ou formulação de proposta para o Corpo de Bombeiros
- Elogio:** reconhecimento ou satisfação sobre o serviço ou atendimento recebido
- Reclamação:** insatisfação relativa a serviço público recebido
- Denúncia:** comunicação de algo errado cuja solução dependa da atuação do Estado

Sigilo das manifestações

Todas as denúncias e informações são recebidas e tratadas com sigilo profissional. Com pena de responsabilização a quem descumprir a Lei.

Registre uma manifestação. E agora?

- Você recebe um protocolo para acompanhar o resultado.
- Sua manifestação será analisada e enviada para resolução ou encaminhada à área responsável para apuração e devida responsabilização.
- Será garantido aos envolvidos todos os direitos à ampla defesa e ao devido processo legal.
- Todo o processo será feito com discrição e proteção de sigilo do cidadão nos casos de denúncias
- Nosso prazo médio de resposta são de dois dias apenas

Evidência 2: Publicação no site do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará noticiando a publicação do folheto de divulgação da ouvidoria

Corpo de Bombeiros do Ceará lança Folheto Informativo da Ouvidoria Setorial

O Corpo de Bombeiros do Ceará lançou o Folheto Informativo da Ouvidoria Setorial, um documento que orienta os cidadãos sobre como utilizar o canal de comunicação para apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. O folheto também explica o funcionamento da ouvidoria e o sigilo das manifestações.

O documento foi elaborado em parceria com a Ouvidoria do Ceará e tem como objetivo facilitar o acesso dos cidadãos ao canal de comunicação e esclarecer dúvidas sobre o processo de atendimento.

O folheto está disponível em formato digital e impresso, podendo ser acessado no site do Corpo de Bombeiros do Ceará e em pontos de atendimento.

Outras notícias da Ouvidoria:

- Ouvidoria do CBMCE participa da VI Reunião de Fomento ao Controle Social
- A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará - 20 anos
- Acesso homenagem 20 anos da ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará

Fonte: <https://www.bombeiros.ce.gov.br/2023/11/15/corpo-de-bombeiros-do-ceara-lanca-folheto-informativo-da-ouvidoria-setorial/#:~:text=Em%20resumo%2C%20o%20folheto%20traz%20de%20forma%20simplificada,realizar%2C%20e%20as%20formas%20de%20entrar%20em%20contato.>

Evidência 3: Registro fotográfico da distribuição do folheto de divulgação da ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará

Distribuição do folheto durante sessão solene na Assembleia Legislativa em homenagem aos vinte anos da ouvidoria do CBMCE.

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

Resultados alcançados: Foram distribuídos cerca de 100 (cem folhetos) no evento da Alece e disponibilizados 200 (duzentos) para o CEPI. Estamos aguardando orçamento para a impressão de mais cópias em 2024.

Resultados esperados: Com a distribuição dos folhetos esperamos maior divulgação da setorial, principalmente de manifestações presenciais, dois cidadãos que são atendidos no CEPI, setor onde nos folhetos estão sendo colocados à disposição e no mesmo prédio da ouvidoria.