

2023

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

**Corpo de Bombeiros Militar do
Estado do Ceará**



RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ: MONITORAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO E CUMPRIMENTO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175/2012

Período: 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023

1. EXPEDIENTE

Governador do Estado

Elmano de Freitas da Costa

Vice-Governadora

Jade Afonso Romero

Secretário da Segurança Pública e Defesa Social

Samuel Elânio de Oliveira Júnior

Secretário Executivo de Ações Integradas e Estratégicas

Sérgio Pereira dos Santos

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

Adriano de Assis Sales

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

Marcos Antonio de Sousa **Braz** – 2º Tenente QOABM

SUMÁRIO

1. EXPEDIENTE	1
SUMÁRIO	2
2. INTRODUÇÃO	3
3. SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS	4
4. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO PERÍODO	4
4.1 Quantitativo de solicitações de informação do período	4
4.2 Solicitações de informação por município	5
4.3 Classificação das solicitações de informação e respostas	5
4.3.1 Solicitações atendidas	6
4.3.2 Solicitações não atendidas	6
4.4 Solicitações por assuntos mais recorrentes	6
4.5 Solicitações por meio de entrada	7
4.6 Meio de preferência de resposta	7
4.7 Análise sobre a resolubilidade das demandas	8
4.8 Análise sobre o tempo médio de resposta	8
4.9 Análise sobre a Pesquisa de Satisfação	9
5. RECURSOS DE INDEFERIMENTOS DE SOLICITAÇÕES	10
6. DIFICULDADES NA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175/2012	10
7. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175/2012	10
8. AÇÕES EMPREENDIDAS COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL E O NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS	11
9. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS	11
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	12

2. INTRODUÇÃO

Esta publicação traz um panorama geral da atuação do CBMCE no que se refere ao cumprimento da Lei Complementar nº 131/2009 (Lei da Transparência) e da Lei Estadual nº 15.175/2012 (Lei de Acesso à Informação), permitindo o acompanhamento dos números, ações e do desempenho do órgão, a partir da Plataforma Ceará Transparente e demais páginas institucionais (transparência ativa), do tratamento e análise das solicitações de informação (transparência passiva), compreendendo, dentre outros aspectos, canais de entrada e de resposta, resolubilidade, unidades mais demandadas e assuntos mais recorrentes.

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.

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.

3. SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

Os Relatórios de Gestão da Transparência de todos os órgãos são analisados e, posteriormente, é apresentado um relatório geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito da transparência em cada setorial. Nesse Relatório¹ é avaliado o desempenho dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação, suas respostas, prazos e classificação das informações.

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

4. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO PERÍODO

Nesse Relatório serão apresentados dados sobre o atendimento ao cidadão pelo CBMCE no ano de 2023, 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.

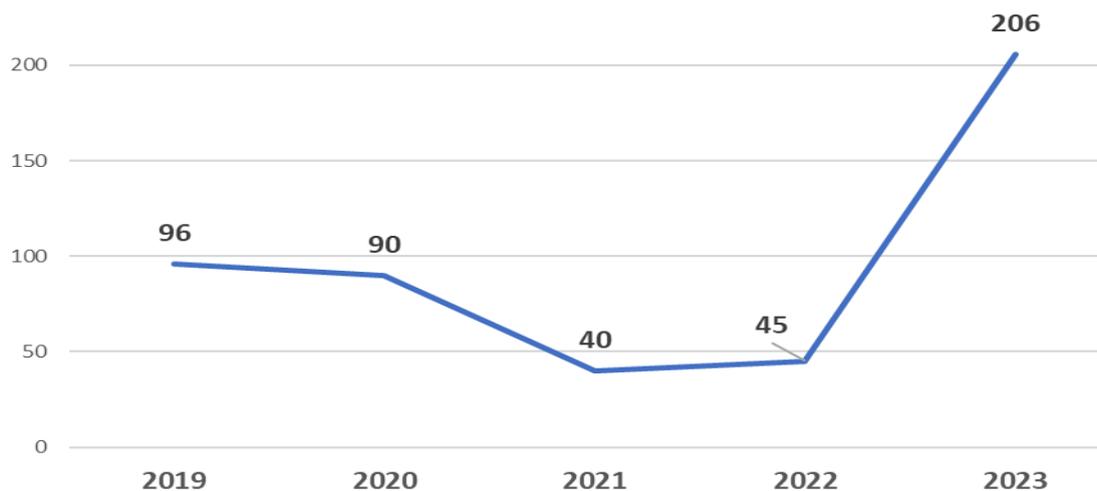
As informações obtidas dos dados do Sistema de Informação ao Cidadão serão estruturadas e apresentadas da seguinte forma: Quantitativo de solicitações de informação; Solicitações de informação por município; Classificação das solicitações de informação; Classificação das respostas das solicitações; Manifestações 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.

4.1 Quantitativo de solicitações de informação do período

Ao longo do ano de 2023, foram registrados 195 pedidos de informação ao CBMCE, sendo que 11 foram reabertos pelos solicitantes, dessa forma, registramos um total de 206 solicitações. Aumento de 357,77% quando comparado a 2022.

No gráfico a seguir apresentamos a série história de solicitações de informações ao CBMCE nos últimos cinco anos:

¹ https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2023/12/Relat_rio_Gest_o_da_Transpar_ncia_2022.pdf



Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 22 de janeiro de 2024.

4.2 Solicitações de informação por município

Os resultados mostram que 58,80% dos solicitantes são de Fortaleza e os demais são distribuídos entre outras cidades do Ceará e de outros estados da federação.

Tabela 1: Município de origem do cidadão que solicitou informação ao CBMCE em 2023.

Município	Quantidade	Porcentagem
Fortaleza	117	56,80%
Indefinido	15	7,28%
Caucaia	7	3,40%
Maracanaú	7	3,40%
São Paulo	6	2,91%
Cascavel	5	2,43%
São Benedito	3	1,46%
Sobral	3	1,46%
Outros	43	20,87%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 22 de janeiro de 2024.

4.3 Classificação das solicitações de informação e respostas

Sobre a classificação das solicitações do ano de 2023 finalizadas pelo CBMCE foram obtidos os seguintes registros (TABELA 2):

Tabela 2: Classificação das solicitações de informação do ano de 2023 finalizadas pelo CBMCE.

Situação	Quantidade	Percentual
Solicitação não atendida	2	0,97%
Em recurso	3	1,46%
Solicitação atendida	201	97,57%

Total	206	100%
--------------	------------	-------------

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 22 de janeiro de 2024.

4.3.1 Solicitações atendidas

Apresentamos na Tabela 3 a classificação das demandas atendidas.

Tabela 3: Classificação das solicitações atendidas do ano de 2023 finalizadas pelo CBMCE.

Classificação da resposta/demanda	Quantidade	Percentual
Atendido (informação pessoal)	19	9%
Atendido (transparência ativa)	48	24%
Atendido (transparência passiva)	134	67%
Total	201	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 22 de janeiro de 2024.

Nessa classificação temos que: 9% foram pedidos de informação pessoal; 67% pedidos de transparência passiva, ou seja, informações não disponíveis para consulta no site institucional ou no Portal de Transparência do Governo Estadual e; 24% pedidos de transparência ativa, sendo que, na resposta, indicamos onde o cidadão encontraria a informação desejada.

4.3.2 Solicitações não atendidas

Apresentamos na Tabela 4 a classificação das demandas não atendidas e os motivos do indeferimento de cada uma delas:

Tabela 4: Classificação das solicitações não atendidas do ano de 2023 finalizadas pelo CBMCE.

Classificação da resposta/demanda	Quantidade	Percentual
Não atendido por se tratar de informação sigilosa	1	20%
Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa)	1	20%
Em recurso	3	60%
Total	5	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 22 de janeiro de 2024.

4.4 Solicitações por assuntos mais recorrentes

Apresentamos todos os assuntos registrados pelo CBMCE em 2023:

Tabela 5: Assuntos mais recorrentes finalizados pelo CBMCE em 2023.

Assunto	Quantidade	Percentual
Certificado de Conformidade	137	66,50%
Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico	15	7,28%
Vistoria Técnica em Edificação	15	7,28%

Informação sobre Legislações Estaduais (Lei, Decreto, Portaria, Etc.)	11	5,34%
Estrutura e Funcionamento de Unidades Operacionais	7	3,40%
Outros	21	10,2%
Total	34	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 22 de janeiro de 2024.

Verificamos que os assuntos referente à emissão do Certificado de Conformidade responde por 66,50% das solicitações de informação enquanto o assunto Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico e Vistoria Técnica em Edificação, também inerentes ao Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndio estão em segundo e terceiro lugar.

4.5 Solicitações por meio de entrada

O cidadão pode solicitar informação através da Central 155, no Site Institucional do CBMCE², no Portal Ceará Transparente³, ou ainda de forma presencial, na sede do órgão, na avenida Borges de Melo, 690 – Parreão. Na tabela a seguir, apresentamos o comparativo dos meios de entrada das manifestações entre os anos de 2021 e 2022 e suas variações

Tabela 6: Solicitações dos anos de 2022 e 2023, analisadas pelo meio de entrada.

Meios	2022	2023	Variação
Internet	37	170	Aumento de 359,45%
Central 155	7	21	Aumento de 200%
Cidadão on-line - Chat	0	10	Surgimento de 10 registros
Telefone	0	4	Surgimento de 4 registros
Presencial	0	1	Surgimento de 1 registro
E-mail	1	0	Redução de 100%
Total	45	206	Aumento de 357,77%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 22 de janeiro de 2024.

4.6 Meio de preferência de resposta

O cidadão usuário, ao cadastrar uma solicitação de informação, pode escolher a forma de recebimento da resposta. Apresentamos a forma escolhida pelos usuários que solicitaram informações ao CBMCE em 2023:

Tabela 7: Pedidos de Informação em 2023, analisados pela preferência de resposta.

Meios	Quantidade	Percentual
E-mail	136	66%
WhatsApp	55	27%
Sistema Ceará Transparente	13	6%
Telefone	2	1%
Total	206	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 22 de janeiro de 2024.

² <https://www.bombeiros.ce.gov.br/aceso-a-informacao/>

³ https://cearatransparente.ce.gov.br/sign_in?locale=pt-BR&ticket_type=sic

4.7 Análise sobre a resolubilidade das demandas

O prazo de resposta é de vinte dias a partir da data do registro da solicitação de informação. Esse prazo pode ser prorrogado por mais dez dias, mediante justificativa informada ao solicitante. Apresentamos a resolubilidade do CBMCE:

Tabela 8: Detalhamento por Situação.

Situação	2022	2023
Solicitações respondidas até 20 dias	38	205
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	7	1
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0	0
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	0	0
Total	45	206

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 22 de janeiro de 2024.

Em 2023 tivemos 205 pedidos de informação atendidos dentro do prazo legal de até vinte dias e 1 com solicitação de prorrogação de prazo de 10 dias. Não houve nenhuma solicitação que tenha ultrapassado trinta dias. Apresentamos o Índice de Resolubilidade do CBMCE em 2023:

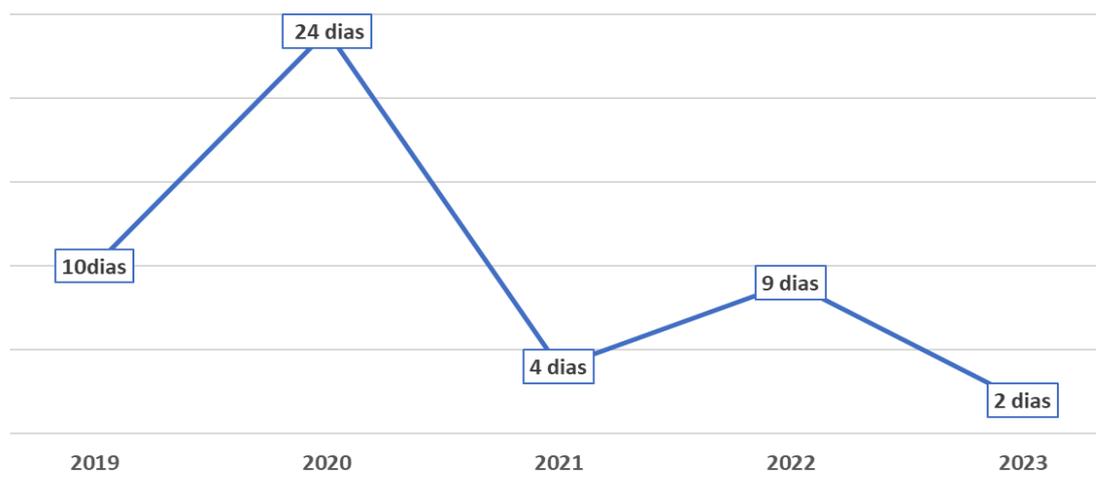
Tabela 9: Índice de Resolubilidade do CBMCE em 2023

Situação	Quant.	Resolubilidade
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	206	100%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 22 de janeiro de 2024.

4.8 Análise sobre o tempo médio de resposta

No ano de 2023 o tempo médio de resposta do CBMCE, para os pedidos de informação, foi de 2 dias, abaixo dos vinte (20) dias regulamentados. Apresentamos a série histórica 2019 - 2023 para comparação:



Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 22 de janeiro de 2024.

4.9 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 2023 foram quatro (4) pesquisas respondidas em um universo de 34 solicitações finalizadas, uma amostra de 11,76%. Em 2022 esse percentual foi de 9,76%, ou seja, houve aumento da amostra de respondentes à pesquisa quando comparado ao ano anterior. Lembramos que 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 própria plataforma. Apresentamos os resultados obtidos em 2023:

Tabela 10: Pontuação média das respostas das pesquisas de satisfação em 2023

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)?	4,78
B. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,28
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).	4,72
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)	4,50

Média	4,57
-------	------

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 22 de janeiro de 2024.

A nota média obtida de todas as pesquisas respondidas pelos cidadãos usuários foi de 4,57, entretanto, para que se conheça o índice de satisfação obtido pela ouvidoria setorial do CBMCE, 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 36 questionários respondidos, sendo que em 31 delas os respondentes forneceram uma nota igual ou maior do que 4, dessa forma, temos o resultado de 86% de satisfação.

O nível de satisfação dos usuários também pode ser percebido através da percepção deles, antes e depois de utilizar o serviço. Na tabela a seguir percebemos que foram alcançados os objetivos relacionados a esse parâmetro.

Tabela 11: Respostas da expectativa relacionada ao sistema de informação ao cidadão

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,67
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,58
Índice de Expectativa	24,80%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 22 de janeiro de 2024.

Superamos a expectativa dos cidadãos em 24,80%. 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.

5. RECURSOS DE INDEFERIMENTOS DE SOLICITAÇÕES

Durante o ano de 2023, houve 3 recursos destinados ao Grupo Técnico de Apoio ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI), sendo que as respostas iniciais foram atendidas, entretanto o cidadão utilizou a possibilidade de recurso como forma de dar continuidade aos pedidos de esclarecimentos, sendo que as respostas dos pedidos iniciais já haviam sido fornecidas.

6. 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.

7. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº 15.175/2012

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.

8. AÇÕES EMPREENDIDAS 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.

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.

9. 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 12: 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 n° 01/2016⁴, que dispõe sobre a uniformização na classificação de informação sigilosa de matéria comum a todos os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual.

10. 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, 03 de março de 2024.

Wagner Alves Maia – Coronel QOBM

⁴ https://cearatransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/paginas/portaria-cgai-n-01-2016?__=__

Wagner Alves Maia – Coronel QOBM

Comandante 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 - Membro do Csai - Representante da Ouvidoria

Marcos Antonio de Sousa Braz – 2º Tenente QOABM
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão