



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO

# Relatório de Gestão de Ouvidoria | 2024

Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará



CORPO DE BOMBEIROS  
MILITAR DO CEARÁ



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

Documento assinado eletronicamente por: JOSE CLAUDIO BARRETO DE SOUSA em 10/02/2025, às 15:27 JOSE EDIR PAIXAO DE SOUSA em 10/02/2025, às 11:40 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 0619-828D-51FD-F05E.

## APRESENTAÇÃO

Nesse relatório você encontrará o detalhamento dos atendimentos da ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará durante o ano de 2024. Os dados serão apresentados de forma quantitativa e qualitativa, com base nos relatórios disponibilizados na plataforma Ceará Transparente.

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

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



Elaborado pela equipe de ouvidoria do CBMCE com os dados do Portal Ceará Transparente.

## 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

#### **OPERADOR DO SISTEMA CEARÁ TRANSPARENTE**

**Paulo** Manoel Arruda Aguiar Corrêa

#### **INTERLOCUTORES DA OUVIDORIA JUNTO AO COMANDO DE ENGENHARIA DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS (CEPI)**

Waldomiro **Loreto** do Nascimento – Capitão QOBM

**Vagner** Roberto Alves Tabosa – 2º Tenente QOABM



**CORPO DE BOMBEIROS  
MILITAR DO CEARÁ**



**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 2024**

**PERÍODO 01/01/2024 À 31/12/2024**

## SUMÁRIO EXECUTIVO

Total de manifestações

# 2.731

**T Solicitações:** 2001 (73,3%);  
**I Denúncias:** 371 (13,6%);  
**P Reclamações:** 296 (10,8%);  
**O Elogios:** 1,3% (36);  
**S Sugestões:** 1% (27).

### Metas Atingidas

Resolubilidade:



Meta CGE: 94%

Satisfação do usuário:



Meta CGE: 67%

Tempo médio de resposta:



Tempo Médio Geral das Ouvidorias: 8,49 dias

Lançamento da logomarca



Oficialização da logomarca da Ouvidoria do CBMCE por meio da Portaria nº 533/2024, publicada no Boletim do Comando-Geral nº 183.

### Canais de Acesso



Internet - 85,4%



Whatsapp - 0,37%



Central 155 - 32,71%



Ceará App - 0,15%



E-mail - 3,95%



Chat online - 0,8%



Presencial - 1,28%



Telefone fixo - 0,18%

### Principais Demandas

#### Solicitações



Certificado de Conformidade - 48%



Vistoria Técnica - 30%



Análise de projeto - 14%

#### Denúncias



Vistoria Fiscalizatória - 70,61%



Conduta Inadequada de servidor - 8,08%



Apuração de crimes diversos - 2,42%

#### Reclamações



Vistoria Técnica - 32%



Certificado de Conformidade - 32%



Análise de projeto - 9%

#### Elogios



Ouvidoria - 33,33%



BBS\* - 16,66%



CEDIT\*2 - 16,66%



CEPI\*3 - 13,88%



**"Vidas Alheias e Riquezas Salvar!"**

\*Batalhão de Busca e Salvamento; \*2Célula de Desenvolvimento Institucional e Tecnológico; \*3Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndio

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	2
1. EXPEDIENTE	3
SUMÁRIO EXECUTIVO	5
SUMÁRIO	6
2. INTRODUÇÃO	7
3. SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS	9
3.1 Orientações recebidas	9
3.2 Recomendações recebidas	10
4. OUVIDORIA EM NÚMEROS - PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES	10
4.1 Total de manifestações do período	11
4.2 Manifestações por meio de entrada	12
4.3 Tipos das manifestações	14
4.4 Assuntos das manifestações	16
4.5 Assuntos/Subassuntos das manifestações	21
4.6 Manifestações por tipo de serviço	22
4.7 Manifestações por programa orçamentário	24
4.8 Manifestações por unidades internas	25
4.8.1 Unidades internas com maior demanda	25
4.8.2 Análise das unidades relacionada ao tipo de manifestação	26
4.9 Manifestações por municípios de ocorrência	29
5. INDICADORES DA OUVIDORIA	30
5.1 Resolubilidade das manifestações	30
5.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade	32

5.1.2 Tempo médio de resposta	32
5.2 Satisfação dos usuários	33
5.2.1 Índice geral de satisfação	33
5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação	34
5.2.3 Amostra de respondentes	35
5.2.4 Índice de expectativa do cidadão com a ouvidoria	36
6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	37
6.1 Motivos das manifestações	37
6.2 Análise dos pontos recorrentes	38
6.3 Providências adotadas pelo órgão quanto às principais manifestações apresentadas	39
7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA	39
7.1 Benefícios financeiros	39
7.2 Benefícios não-financeiros	40
8. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR	41
8.1 Certificação e cursos realizados pelo Ouvidor	41
8.2 Comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias	42
8.3 Certificação e cursos realizados pela equipe de ouvidoria	42
8.4 Eventos e cursos promovidos pela ouvidoria	43
9. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA	48
10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO	49
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA	50

## 2. INTRODUÇÃO

O presente relatório, baseado nos dados estatísticos das planilhas de manifestações de Ouvidoria, gerados em 03 de janeiro de 2025, 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 2024. Detalharemos e debateremos os resultados obtidos, zelando pelo princípio da transparência.

O CBMCE, criado em 8 de agosto de 1925, por meio da Lei n.º 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 n.º 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.

Sua ouvidoria foi criada a partir da Portaria n.º 07/2003 e, no mesmo ano, foi inserida na estrutura e organização básica, por meio da Lei n.º 13.370, de 22 de setembro. Embora criada em 2003, apenas no ano de 2008 é que se iniciou a catalogação das manifestações recebidas, sendo que naquele ano foram 11 demandas recebidas, que ano após ano foram evoluindo até alcançarmos o total de 2731 em 2024.

Em 26 de setembro de 2024, a ouvidoria do CBMCE teve sua logomarca oficializada pela Portaria n.º 533/2024 - CMDO/CBMCE, publicada no Boletim do Comando-Geral n.º 183, sendo a primeira ouvidoria setorial a ter seu próprio símbolo reconhecido pelo seu órgão de origem. Desenvolvida sob a orientação do ouvidor setorial Tenente-Coronel José Edir Paixão de Sousa e tendo como responsável pela arte o operador setorial Paulo Manoel Arruda Aguiar Corrêa, a logo visa aumentar a representatividade e a visibilidade da seção junto à sociedade e aos demais órgãos e ouvidorias do estado.



Atualmente a ouvidoria do CBMCE pertence ao grupo de tipologia IV, ou seja, ouvidorias que recebem mais de mil manifestações/ano, e integra a rede de ouvidorias do estado do Ceará, composta pelas ouvidorias dos órgãos e instituições do Poder Executivo Estadual, atuando na defesa dos princípios aplicáveis à administração pública, em especial aos princípios da legalidade, legitimidade, economicidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência. 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 rede estadual de ouvidorias foi instituída pela Lei n.º 13.875/2007 e suas alterações, e está atualmente regulamentada pelo Decreto n.º 33.485/2020, Portaria/CGE n.º 052/2020, Instrução Normativa n.º 01/2020, Lei Nacional n.º 13.460/2017, e Portaria/CGE n.º 97/2020. Todas essas normativas foram instituídas para assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade e à ampliação do espaço de participação social.

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. O cidadão pode entrar em contato e enviar sua demanda à Ouvidoria do CBMCE através dos seguintes canais:

- Portal Ceará Transparente: <https://ceartransparente.ce.gov.br>;
- Central 155: Ligação gratuita;
- E-mail CBMCE: [ouvidoriacbmce@gmail.com](mailto:ouvidoriacbmce@gmail.com);
- Telefone fixo: (85) 3101-4600 (também pelo aplicativo WhatsApp);
- Link de acesso rápido a serviços da Ouvidoria do CBMCE e do setor do Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndio (CEPI): <https://linktr.ee/OuvidoriaCBMCE>;
- 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 do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito do Sistema Estadual em cada Ouvidoria.

Nesse Relatório de Gestão de Ouvidoria<sup>1</sup>, avalia-se o desempenho das ouvidorias setoriais, suas realizações e ações de boas práticas, e, posteriormente, são elencadas orientações e recomendações para as setoriais. Essas orientações e recomendações são fundamentadas pela Portaria n.º 69/2020 da CGE, cabendo a cada setorial a execução das orientações e recomendações emitidas pelo Órgão.

#### 3.1 Orientações recebidas

**Orientação 06 (pág.73):** Incluir a Ouvidoria Setorial na estrutura organizacional do órgão/entidade, na qualidade de órgão de assessoramento, vinculada diretamente à direção superior, conforme prevê o disposto no Art. 14, §7º, do Decreto 33.485/2020.

**Providências:** Os Decretos n.º 32.978, de 19 de fevereiro de 2019, n.º 33.807, de 09 de novembro de 2020, e o n.º 34.209, de 25 de agosto de 2021, alteraram a Estrutura Organizacional e dispunham sobre os cargos de provimento em comissão do CBMCE. Contudo, não fizeram menção à Ouvidoria. Entretanto, a Portaria do Comando-Geral do CBMCE n.º 166/2022 atualiza e reorganiza a estrutura organizacional básica da Instituição e estabelece a Assessoria de Ouvidoria e Controle Interno como setor de assessoramento do Comando-Geral da Instituição.

A mudança seguiu as determinações da Lei n.º 16.710, de 21 de dezembro de 2018, que estabeleceu o modelo de gestão do Poder Executivo, alterando a

<sup>1</sup> <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2024/09/Relatorio-de-Gestao-de-Ouvidoria-2023.pdf>

estrutura da administração estadual. Salienta-se que foi publicada, em 19 de dezembro de 2024, a Lei n.º 19.130, que promoveu a reestruturação orgânica do CBMCE, extinguindo e criando cargos de provimento em comissão. Um dos cargos a serem criados na Instituição, por decreto a ser publicado, será o de Assessor de Controle Interno e Ouvidoria, cumprindo, assim, o previsto no Anexo Único da Lei Estadual n.º 17.673, de 20 de setembro de 2021.

### 3.2 Recomendações recebidas

Não houve recomendações no Relatório de Gestão de Ouvidoria da CGE 2023 ao CBMCE para o ano de 2023.

## 4. OUVIDORIA EM NÚMEROS - PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

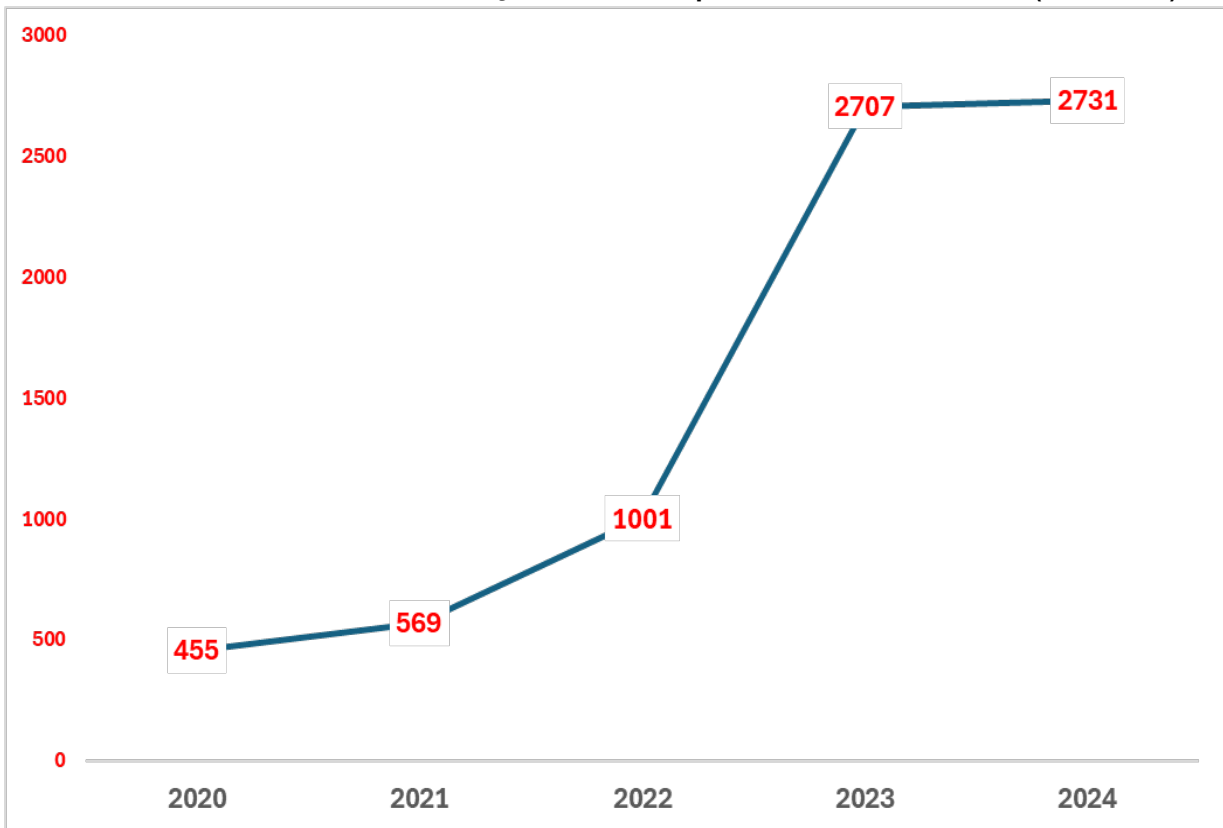
A Ouvidoria em Números tem como objetivo mensurar e analisar informações relevantes, apresentando à sociedade dados sobre os meios de entrada mais utilizados, os tipos de manifestações mais recorrentes (incluindo assuntos e subassuntos), as tipificações, os tipos de serviços, os programas orçamentários relacionados, as manifestações por unidade (destacando os setores mais demandados), e os municípios com maior volume de registros.

Iremos apresentar os principais indicadores quantitativos dos atendimentos realizados pela equipe de ouvidoria do CBMCE. As informações foram obtidas a partir dos relatórios disponibilizados na plataforma Ceará Transparente. Utilizaremos demonstrativos, gráficos, análises e comparações com os resultados de períodos anteriores para essa finalidade. Os dados utilizados para a presente análise foram extraídos da plataforma Ceará Transparente em 3 de janeiro de 2025, às 08h00.

## 4.1 Total de manifestações do período

Durante o ano de 2024 foram recebidas na ouvidoria setorial do CBMCE um total de 2731 manifestações. Inicialmente apresentamos o gráfico com a indicação do quantitativo de manifestações dos últimos cinco anos, 2020 a 2024, para comparação.

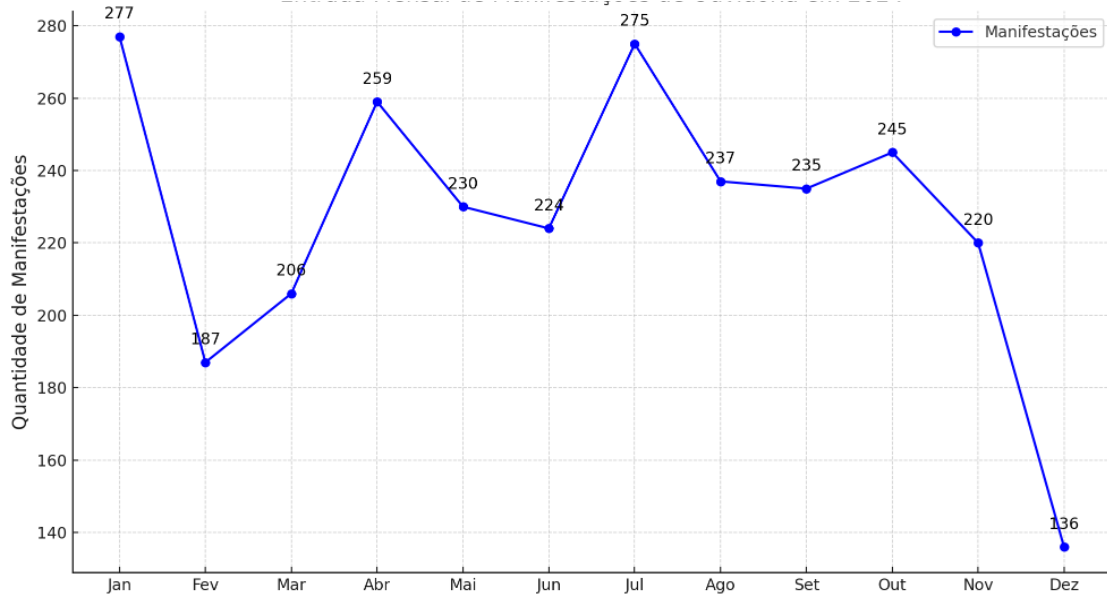
Gráfico 1: Série histórica de manifestações recebidas pela Ouvidoria do CBMCE (2020-2024)



Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

Podemos observar que, quando comparado ao período de 2023, não ocorreu uma variação expressiva de manifestações. O aumento de 2707, naquele ano, para 2731 em 2024 representa apenas 0,88%. Apresentamos a seguir o gráfico de acompanhamento das entradas mensais das manifestações em 2024.

**Gráfico 1: Acompanhamento mensal de manifestações recebidas pela Ouvidoria do CBMCE**



**Fonte:** Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

Os dados fornecidos sobre a entrada mensal de manifestações de ouvidoria em 2024 apresentaram uma variação considerável ao longo do ano. Os meses de janeiro (277) e julho (275) registraram os maiores números de manifestações. Isso pode indicar sazonalidade ou eventos específicos que aumentaram a demanda por ouvidoria nesses períodos, como as festas realizadas nesses meses, que intensificam as solicitações de vistorias fiscalizatórias.

Entre abril e novembro, os números são relativamente consistentes, variando entre 220 e 259, sem grandes oscilações, o que pode indicar um padrão consolidado para esses meses. O menor volume de manifestações ocorreu em dezembro (136).

## 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 2024, comparando com o quantitativo de 2023 e o respectivo percentual da variação.

**Tabela 1: Meios de entrada das manifestações de Ouvidoria do CBMCE: 2023 e 2024.**

Meio de entrada	2023	2024	Variação
Telefone 155	162	215	+ 32,71%
Internet	2296	2332	+ 1,56%
E-mail	91	108	+ 18,68%
Telefone Fixo	48	5	- 89,58%
Presencial	14	35	+ 150%
Ceará App	0	4	<b>Não registrada em 2023</b>
WhatsApp	70	10	- 85,71%
Cidadão on-line - Chat	24	22	- 8,33%
Cidadão on-line - Telegram	2	0	- 100%
<b>Total</b>	<b>2707</b>	<b>2731</b>	<b>+ 0,88%</b>

**Fonte:** Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

Os dados de entrada de manifestações de ouvidoria por meio de comunicação entre os anos de 2023 e 2024 revelam importantes tendências e alterações no comportamento dos usuários. Em 2023, foram registradas 2.707 manifestações, enquanto em 2024 o número subiu ligeiramente para 2.731, representando um crescimento de 0,88%.

O meio Internet manteve sua posição como o principal canal de entrada, representando 84,8% (2023) e 85,4% (2024) do total de manifestações. O aumento foi de 2.296 para 2.332 manifestações, evidenciando que o ambiente digital continua sendo o preferido pelos cidadãos. Houve um aumento de 39% nas manifestações via telefone (de 155 em 2023 para 215 em 2024), demonstrando um crescimento no uso de serviços telefônicos como alternativa. Já as manifestações por e-mail cresceram de 91 para 108, um aumento de 18,68%, refletindo possivelmente a continuidade de seu uso por usuários que preferem canais tradicionais de comunicação digital.

Observou-se uma queda drástica no uso do telefone fixo, com registros caindo de 48 (2023) para apenas 5 (2024), indicando um abandono desse canal em favor de meios mais modernos. Destaca-se que as manifestações presenciais mais que dobraram, passando de 14 para 35. Apesar de ainda serem pouco utilizadas, essa alta de 150% pode sugerir uma maior demanda por atendimento direto.

O canal Ceará App, que não registrou manifestações em 2023, recebeu 4 manifestações em 2024. Este crescimento inicial aponta para uma potencial adoção futura, caso o aplicativo seja amplamente promovido. Quanto ao uso do WhatsApp, esse meio caiu significativamente, de 70 para 10 manifestações, representando uma queda de 85,7%. O chat online teve uma ligeira redução (de 24 para 22), enquanto o Telegram não registrou nenhuma manifestação em 2024, frente a 2 registros em 2023.

### 4.3 Tipos das manifestações

Apresentamos, na tabela a seguir (TABELA 2), os tipos de manifestações registradas pelos usuários ao entrar em contato com a setorial de ouvidoria do CBMCE em 2024. Realizamos um comparativo com o ano de 2023, e mostramos a variação ocorrida:

**Tabela 2: Tipologia das manifestações de Ouvidoria no CBMCE: 2023 e 2024 - Comparativo**

Meio de entrada	2023	2024	Variação
Solicitação	2194	2001	- 8,79%
Reclamação	324	296	- 8,64%
Denúncia	141	371	+ 163,12%
Elogio	31	36	+ 16,12%
Sugestão	17	27	+ 58,282%
<b>Total</b>	<b>2707</b>	<b>2731</b>	<b>+ 0,88%</b>

**Fonte:** Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

Os dados referentes aos tipos de manifestações de ouvidoria recebidas em 2023 e 2024 apontam mudanças significativas nos padrões de interação dos cidadãos com o sistema. A análise detalhada revela tanto tendências de redução quanto de crescimento em categorias específicas de manifestações. Embora o volume geral tenha se mantido estável, houve mudanças expressivas na distribuição dos tipos de manifestações, com algumas categorias crescendo significativamente e outras diminuindo.

As solicitações caíram de 2.194 em 2023 para 2.001 em 2024, uma redução de 8,8%. Apesar de ainda serem o tipo mais frequente (73,3% do total em 2023 e 73,3% em 2024), essa queda pode indicar maior eficiência no atendimento prévio ou mudança no comportamento dos usuários. Interessante verificar que as denúncias registraram um aumento expressivo, de 141 para 371, um crescimento de 163%.

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.

Esses dados de redução de solicitações e aumento de denúncias reflete muitas vezes o entendimento do cidadão ao solicitar uma vistoria fiscalizatória por parte do Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios (CEPI), sendo o setor mais demandado, que pode variar em solicitar uma vistoria fiscalizatória ou denunciar uma edificação que considere estar irregular.

As reclamações apresentaram uma ligeira queda, de 324 para 296 manifestações, representando uma redução de 8,64%. Esse declínio pode ser interpretado como uma melhoria percebida na prestação de serviços ou uma menor motivação para formalizar queixas. Os elogios subiram de 31 para 36, um crescimento de 16,1%. Apesar de representarem uma pequena fração do total (1,3% em 2024), o aumento demonstra maior reconhecimento de serviços bem



executados. Já as sugestões cresceram de 17 para 27, um aumento de 58,8%. Esse crescimento, embora em números absolutos seja pequeno, evidencia maior participação propositiva dos cidadãos no aprimoramento dos serviços.

#### 4.4 Assuntos das manifestações

**ASSUNTOS DAS SOLICITAÇÕES:** A análise das solicitações registradas pela ouvidoria do CBMCE revela um total de 2001 manifestações, correspondendo a aproximadamente 73% do total de 2731 entradas. O diagrama de Pareto evidencia que 78% das reclamações estão concentradas em duas principais categorias (Certificado de Conformidade e Vistoria Técnica em Edificação, conforme apresentamos abaixo:

**Tabela 3: Manifestações de ouvidoria classificadas como solicitação - 2024**

Tipo	Assuntos	Total	%
Solicitação	Certificado de Conformidade	969	48%
	Vistoria Técnica em Edificação	598	30%
	Análise de projeto de segurança de incêndio e pânico	271	14%
<b>Total</b>		<b>1838</b>	<b>92%</b>

**Fonte:** Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

As solicitações referentes ao serviço de emissão do “Certificado de Conformidade” são as mais frequentes, com 969 solicitações, representando 48% do total analisado. Em seguida, a “Vistoria Técnica em Edificação” aparece com 598 solicitações (30%), enquanto a “Análise de projeto” soma 271 solicitações (14%).

Esses números destacam a relevância da ouvidoria e da equipe do CEPI, denominada “Fale Conosco” em receber e tratar as dúvidas e fornecer orientações aos cidadãos interessados no tema e ainda, encaminhar as solicitações de vistorias fiscalizatórias para a área responsável em inspeções técnicas no atendimento das demandas relacionadas à segurança e prevenção de incêndios.

**ASSUNTOS DAS RECLAMAÇÕES:** Foram registradas 296 reclamações em 2024 (representando aproximadamente 10% do total de 2731 manifestações),

que, na maioria, estão divididas em cinco categorias, conforme indicado pelo diagrama de Pareto.

**Tabela 4: Manifestações de ouvidoria classificadas como solicitação - 2024**

Tipo	Assuntos	Total	%
Reclamação	Vistoria Técnica em Edificação	94	32%
	Certificado de Conformidade	68	23%
	Análise de projeto de segurança de incêndio e pânico	26	9%
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão.	20	7%
	Estrutura e funcionamento do Colégio do CBMCE	16	5%
<b>Total</b>		<b>224</b>	<b>76%</b>

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

A “Vistoria Técnica em Edificação” lidera como a principal causa de reclamação, com 94 registros (32%), seguida pelo “Certificado de Conformidade”, com 68 reclamações (23%), e pela “Análise de projeto de segurança de incêndio e pânico”, com 26 registros (9%). Outras categorias incluem “Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão” (20 reclamações, 7%) e questões relacionadas à “Estrutura e funcionamento do Colégio do CBMCE” (16 reclamações, 5%).

As reclamações sobre vistorias técnicas estão relacionadas em sua grande maioria com supostos atrasos na execução do pedido de inspeção para liberação do certificado de conformidade do CBMCE. Ocorre que a regulamentação do serviço estipula um prazo máximo de trinta dias, o que nem sempre é de conhecimento do cidadão solicitante do serviço. A concentração de reclamações nessa área sugere a necessidade de melhorar informar ao cidadão sobre os prazos estabelecidos.

**ASSUNTOS DAS DENÚNCIAS:** A análise das denúncias registradas em 2024 revela um total de 371 manifestações, correspondendo a 13,58% das 2731 entradas totais. A maioria dessas denúncias (80%, ou 295) foi direcionada **para o Estado**, enquanto apenas 20% (76) foram **contra o Estado**. Isso indica que a

população utiliza predominantemente o canal de denúncias para relatar irregularidades. Vamos aplicar o Diagrama de Pareto para identificar os principais temas.

**Tabela 5: Manifestações de ouvidoria classificadas como denúncia - 2024**

Tipo		Assuntos	Total	%
Denúncia	Para o Estado	Vistoria Técnica em Edificação	262	70,61%
		Análise de projeto de segurança de incêndio e pânico.	12	3,23%
		Vistoria Técnica em Edificação	11	2,96%
	Contra o Estado	Conduta inadequada de servidor/colaborador	30	8,08%
		Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	9	2,42%
<b>Total</b>			<b>324</b>	<b>87,33%</b>

**Fonte:** Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

Ao aplicar o Diagrama de Pareto, observa-se que 87,33% das denúncias estão concentradas em cinco categorias principais. As denúncias relacionadas à Vistoria Técnica em Edificação dominam amplamente, com 262 registros (70,61%), destacando-se como a maior área de preocupação. Em seguida, aparecem Análise de projeto de segurança de incêndio e pânico (12 denúncias, 3,23%) e outra ocorrência duplicada de Vistoria Técnica em Edificação (11 denúncias, 2,96%).

Nas denúncias contra o Estado, os principais temas incluem conduta inadequada de servidor/colaborador (30 denúncias, 8,08%) e apuração de procedimentos sobre crimes diversos (9 denúncias, 2,42%). Os dados revelam que as demandas relacionadas à Vistoria Técnica em Edificação concentram a maioria das manifestações (aproximadamente 71% das denúncias para o Estado).

**ASSUNTOS DOS ELOGIOS:** A análise dos elogios em 2024 revela um total de 36 manifestações, correspondendo a aproximadamente 1,31% do total de 2731. O diagrama de Pareto evidencia que 81% dos elogios foram direcionados ao atendimento recebido por um servidor/colaborador, conforme apresentamos abaixo:

**Tabela 6: Manifestações de ouvidoria classificadas como elogios - 2024**

Tipo	Assuntos	Total	%
Elogio	Elogio a servidor público/colaborador	29	81%
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão.	6	17%
	Avaliação de serviços públicos	1	3%
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

Embora em número reduzido, essas manifestações destacam aspectos positivos dos serviços e atendimentos prestados, principalmente pelo fato de que a maioria dos elogios (81%) foi direcionada a servidores públicos ou colaboradores específicos, evidenciando o impacto positivo que o atendimento personalizado e eficiente tem na percepção dos usuários.

Em segundo lugar, os elogios relacionados aos serviços prestados pelo órgão somaram 17%, enquanto uma única manifestação (3%) avaliou positivamente os serviços públicos em geral. A concentração dos elogios nos servidores sugere que, mesmo em um contexto de críticas e desafios, o atendimento humano é um diferencial reconhecido pelos cidadãos.

Esses dados reforçam a importância de valorizar e capacitar continuamente os servidores, uma vez que são eles os principais responsáveis por causar uma boa impressão junto à população. Além disso, iniciativas para destacar e promover os serviços do órgão podem ajudar a aumentar o reconhecimento público e, possivelmente, elevar o número de elogios em futuras avaliações.

**ASSUNTOS DAS SUGESTÕES:** Em 2024, foram recebidas 27 manifestações na forma de sugestões, representando apenas 0,98% do total de manifestações recebidas.

**Tabela 7: Manifestações de ouvidoria classificadas como sugestões - 2024**

Tipo	Assuntos	Total	%
Sugestão	Vistoria Técnica em Edificação	4	15%
	Procedimentos de proteção, combate à incêndio, busca e salvamento	4	15%
	Funcionamento do atendimento telefônico	3	11%
	Certificado de Conformidade	3	11%
	Estrutura e funcionamento de unidades operacionais	2	7%
	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	2	7%
	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	2	7%
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>73%</b>

**Fonte:** Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

Embora as sugestões sejam uma parcela pequena, elas podem oferecer oportunidade para os gestores, ideias para a melhoria nos serviços e na estrutura do órgão. As sugestões estão concentradas em sete temas principais. Dentre eles, destacam-se: Vistoria Técnica em Edificação e Procedimentos de proteção, combate a incêndio, busca e salvamento, cada um com 4 sugestões (15%). Outras categorias, como funcionamento do atendimento telefônico e Certificado de Conformidade, têm 3 sugestões cada (11%). Temas relacionados à estrutura e funcionamento de unidades operacionais, estrutura do órgão/entidade e apuração de crimes diversos aparecem com 2 sugestões cada (7%).

A predominância das sugestões voltadas à Vistoria Técnica em Edificação e à proteção e combate a incêndios reflete a importância desses temas para os cidadãos e sua percepção de que melhorias nessas áreas podem trazer benefícios significativos. A atenção também direcionada ao atendimento telefônico e ao Certificado de Conformidade indica pontos de contato frequentes entre a população e o órgão, que podem ser aprimorados para maior eficiência.

## 4.5 Assuntos/Subassuntos das manifestações

Nesse tópico iremos trazer os assuntos de maior representatividade ou que representem 80% de todos os assuntos, mais uma vez foi utilizado a ferramenta Diagrama de Pareto. Identificamos que apenas três tipos de assuntos representam 85,58% do total de demandas registradas (2731), a saber:

- **Certificado de conformidade:** 1050 registros (38,44%)
- **Vistoria técnica em edificação:** 950 registros (34,78,44%)
- **Análise de projeto de segurança de incêndio e pânico:** 310 registros (11,35%).

Após conhecermos os assuntos mais representativos, verificamos, dentre eles, quais seriam os subassuntos mais frequentes - analisados também conforme o Diagrama de Pareto - que apresentamos a seguir:

**Tabela 8: Assuntos e subassuntos mais frequentes - 2024**

Assunto	Subassunto	Total	%
Certificado de Conformidade	Procedimentos e orientações	944	89,90%
	Emissão do documento	83	7,90%
	Alteração de dados cadastrais	23	2,19%
	<b>Total</b>	<b>1050</b>	<b>100%</b>
Vistoria Técnica em Edificação	Projeto de segurança de incêndio e pânico em edificação comercial	712	74,94%
	Projeto de segurança de incêndio e pânico em edificação multifamiliar	166	17,47%
	Armazenamento irregular de gás de cozinha/GLP	32	3,36%
	<b>Total</b>	<b>910</b>	<b>95,77%</b>
Análise de projeto de segurança de incêndio e pânico	Análise de projeto de segurança de incêndio e pânico	310	100%
	<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

Os dados apresentados, foram analisados sob a ótica do Diagrama de Pareto para identificar os assuntos mais representativos em demandas e

manifestações, permitindo um enfoque estratégico nos elementos que concentram maior volume de solicitações e interações. Dessa forma, identificamos que dos 2.731 registros analisados, três tipos de assuntos representam 85,58% das demandas totais:

O assunto “Certificado de Conformidade”, com 38,44% dos registros, se destaca e é fortemente concentrado no subassunto “Procedimentos e Orientações”, que responde por 89,9% das solicitações. Seguido do subassunto relacionado à “Emissão do documento” (7,9%) e “Alteração de dados cadastrais” (2,19%).

Já o sobre o assunto Vistoria Técnica em Edificação (34,78%), percebe-se que a maioria das demandas se refere a “Projeto de segurança de incêndio e pânico em edificação comercial” (74,94%), seguido por demandas relacionadas a edificações multifamiliares (17,47%). O destaque é a baixa representatividade de solicitações sobre “Armazenamento irregular de gás de cozinha/GLP” (3,36%), indicando que questões comerciais e residenciais dominam as preocupações dos cidadãos. Sobre o serviço “Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico” (11,35%), o subassuntos com mesmo nome apresenta total homogeneidade, com 100% das demandas concentradas em análises de projetos, possivelmente devido à alta especialização e foco técnico do tema.

#### 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, instrumento previsto na Lei n.º 13.460/2017, que estabelece normas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. O documento encontra-se disponível no site [www.cearadigital.ce.gov.br](http://www.cearadigital.ce.gov.br).

**Tabela 9: Tipos de serviço das manifestações de ouvidoria - 2024**

Serviço	Total	%
Vistoria Técnica de Edificação	1090	39,91%
Análise de Projeto de Incêndio para a Obtenção do Certificado de Aprovação	850	31,12%
Vistoria Fiscalizatória em Edificações Comerciais e/ou Multifamiliares	403	14,75%
NÃO SE APLICA	317	11,60%
Atendimento de Emergências Envolvendo Busca, Resgate e Salvamento de pessoas e animais pelo CBMCE	32	1,71%
Atendimento de Emergências em Acidentes e Incêndios de Qualquer Natureza pelo Corpo de Bombeiros	30	1,09%
Inscrição no Projeto Saúde, Bombeiros e Sociedade (PSBS)	3	0%
Relatório de Ocorrência Atendida pelo Corpo de Bombeiros	3	0%
Inscrição em Concurso Público para a Seleção de Alunos do Colégio do Corpo de Bombeiros	1	0%
Inscrição no Projeto Jovem Brigadista de Valor (JBV)	1	0%
Palestra Sobre Prevenção de Acidentes, Primeiros Socorros e Prevenção e Combate à Incêndios	1	0%

**Fonte:** Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

A análise dos dados relativos às manifestações de ouvidoria, com base na Carta de Serviços do CBMCE, revela uma concentração significativa em poucos tipos de serviços, refletindo os principais focos de interação entre os cidadãos e a instituição. Os três serviços mais demandados concentram a grande maioria das manifestações registradas, representando 85,78% do total.

Mais uma vez o serviço de Vistoria Técnica de Edificação (39,91%) lidera como o mais demandado, demonstrando a relevância das vistorias para garantir a segurança das edificações. Em segundo lugar aparece o serviço de Análise de Projeto de Incêndio para Obtenção do Certificado de Aprovação (31,12%), serviço diretamente relacionado à regularização de edificações.

O serviço de Vistoria Fiscalizatória em Edificações Comerciais e/ou Multifamiliares (14,75%) representa o terceiro maior volume de manifestações, reforçando o foco em edificações de uso coletivo, especialmente comerciais e multifamiliares, que possuem maior exposição a riscos e exigem maior rigor na fiscalização.



Uma parcela significativa das manifestações foi classificada como “NÃO SE APLICA” (11,60%). Isso pode indicar dificuldades no enquadramento das solicitações em categorias predefinidas ou ausência de clareza nas informações fornecidas pelos usuários. Esse dado sugere a necessidade de revisão e aprimoramento na categorização e triagem das manifestações para reduzir essa porcentagem e aumentar a precisão na resposta às demandas.

A predominância de manifestações ligadas à vistoria e análise de projetos reflete a natureza técnica e regulatória dos serviços prestados pelo CBMCE, com foco na segurança e prevenção de riscos. No entanto, a alta proporção de manifestações classificadas como “NÃO SE APLICA” indica uma oportunidade de melhoria nos processos de categorização e comunicação com os usuários.

#### 4.7 Manifestações por programa orçamentário

As manifestações de ouvidoria são relacionadas aos programas orçamentários previstos para o Órgão. A seguir, apresentamos informações referentes aos programas orçamentários registrados nas demandas de ouvidoria do CBMCE.

**Tabela 10: Programas orçamentários das manifestações de ouvidoria - 2024**

Programa Orçamentário	Total	%
Gestão integrada de riscos e desastres	2197	80,45%
Gestão administrativa do Ceará	355	13,00%
Segurança pública fortalecida e integrada à sociedade	159	5,82%
Fortalecimento do sistema de segurança pública	10	0,37%
Segurança pública integrada com a sociedade	9	0,33%
Desenvolvimento e diversificação dos setores industriais	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2731</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

Os dados sobre manifestações por programa orçamentário mostram que o programa “Gestão Integrada de Riscos e Desastres” concentra a esmagadora maioria das manifestações (80,45%), evidenciando a centralidade desse programa nas atividades do CBMCE. Esse foco reflete a importância do gerenciamento de riscos e desastres como principal eixo de atuação do órgão.

Os programas “Gestão Administrativa do Ceará” (13%) e “Segurança Pública Fortalecida e Integrada à Sociedade” (5,82%) aparecem em seguida, indicando sua relevância, mas com menor volume de manifestações.

Os demais programas, como “Fortalecimento do Sistema de Segurança Pública” e “Segurança Pública Integrada com a Sociedade”, possuem representatividade residual, enquanto o “Desenvolvimento e Diversificação dos Setores Industriais” registra apenas 0,04%, evidenciando que suas interações com a ouvidoria são mínimas.

## 4.8 Manifestações por unidades internas

### 4.8.1 Unidades internas com maior demanda

Nesse tópico, iremos apresentar na tabela as unidades internas que mais foram citadas, mais especificamente aquelas com maior representatividade.

**Tabela 11: Unidades internas mais envolvidas nas manifestações de ouvidoria - 2024**

Unidade interna	Total	%
Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios	2468	90%
Diretoria de Planejamento e Gestão Interna	48	2%
Ouvidoria	38	1,39%
Colégio Militar do Corpo de Bombeiros Rachel de Queiroz	31	1,13%
Gabinete do Comando Geral	30	1,10%
Outras unidades	116	4,38%
<b>Total</b>	<b>2731</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

Os dados mostram que o Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios (CEPI) é a unidade interna mais citada nas manifestações de ouvidoria, respondendo por 90% das interações. Esse destaque evidencia sua posição central no atendimento às demandas dos cidadãos, especialmente em temas técnicos como vistorias e análises de projetos de segurança.

Outras unidades, como a Diretoria de Planejamento e Gestão Interna (2%) e a Ouvidoria (1,39%), apresentam volumes bem menores, indicando um papel mais secundário na interface direta com os usuários. O Colégio Militar do Corpo de Bombeiros Rachel de Queiroz (1,13%) e o Gabinete do Comando Geral (1,10%) têm baixa representatividade, mas ainda demonstram relevância em demandas específicas.

#### 4.8.2 Análise das unidades relacionada ao tipo de manifestação

Neste tópico iremos apresentar as unidades internas relacionando-as ao tipo de manifestação (solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões).

**SOLICITAÇÕES:** Foram registradas 2001 solicitações, sendo a parte esmagadora delas (1938 - 96,85%) destinadas ao Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios, em segundo lugar temos a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (13 - 0,64%) e em terceiro o Gabinete do Comando Geral (23 - 0,3%).

**Tabela 12: Unidades internas que mais receberam solicitações - 2024**

Unidade interna	Total	%
Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios	1938	96,85%
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria	13	0,064%
Gabinete do Comando Geral	8	0,038%
<b>Total</b>	<b>1959</b>	<b>96,95%</b>

**Fonte:** Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

**RECLAMAÇÕES:** Foram registradas 296 reclamações, sendo a maioria delas (217 - 73,31%) destinadas ao Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios, em segundo lugar temos as destinadas ao Colégio Militar do Corpo de Bombeiros Rachel de Queiroz (20 - 6,75%), e em terceiro as destinadas à Diretoria de Planejamento e Gestão Interna e a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (10 - 3,37%)

**Tabela 13: Unidades internas que mais receberam reclamações - 2024**

Unidade interna	Total	%
Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios	217	73,31%
Colégio Militar do Corpo de Bombeiros Rachel de Queiroz	20	6,75%
Diretoria de Planejamento e Gestão Interna	10	3,37%
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria	10	3,37%
<b>Total</b>		<b>96,94%</b>

**Fonte:** Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

**DENÚNCIAS:** Foram registradas 371 denúncias, sendo a maioria delas (297 - 80,05%) destinadas ao Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios, em segundo lugar temos as destinadas à Célula de Apuração de procedimentos Disciplinares (10 - 2,69%), e em terceiro temos as destinadas ao Gabinete do Comando Geral e ao Centro de Treinamento e Desenvolvimento Humano (8 - 2,15%).

**Tabela 14: Unidades internas que mais receberam denúncias - 2024**

Unidade interna	Total	%
Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios	297	80,05%
Célula de Apuração de procedimentos Disciplinares	10	2,69%
Gabinete do Comando Geral	8	2,15%
Centro de Treinamento e Desenvolvimento Humano	8	2,15%
<b>Total</b>	<b>323</b>	<b>87,06%</b>

**Fonte:** Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

**ELOGIOS:** Foram registrados 36 elogios durante o ano de 2024, e a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria foi a unidade interna mais elogiada (12 - 33,33%). Em segundo lugar em recebimento de elogios temos o Batalhão de Busca e Salvamento e a CEDIT (ambos com 6 - 16,66%) e o Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios aparece com 5 elogios (13,88%).

**Tabela 15: Unidades internas que mais receberam elogios - 2024**

Unidade interna	Total	%
Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria	12	33,33%
Batalhão de Busca e Salvamento	6	16,66%
Célula de Desenvolvimento Institucional e Tecnológico	6	16,66%
Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios	5	13,88%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>80,53%</b>

**Fonte:** Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

**SUGESTÕES:** Foram registradas 127 sugestões durante o ano de 2024, e o Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios lidera com 14 elogios recebidos (51,85%). Em segundo lugar, aparece o Gabinete do Comando Geral com 6 registros (22,22%). As demais áreas que receberam sugestões, juntas, representam 25,93% (7 sugestões).

**Tabela 16: Unidades internas que mais receberam sugestões - 2024**

Unidade interna	Total	%
Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios	14	51,85%
Gabinete do Comando geral	6	22,22%
Demais unidades	7	25,93%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

## 4.9 Manifestações por municípios de ocorrência

Apresentaremos a seguir, o quantitativo de manifestações com relação ao município de ocorrência fornecido pelo cidadão ao registrar sua demanda na ouvidoria. Foi utilizada a ferramenta Diagrama de Pareto para conhecer os municípios com maior prevalência.

**Tabela 17: Municípios de ocorrência das manifestações de ouvidoria - 2024**

Município de ocorrência	Total	%
Fortaleza	1530	56,02%
Não se aplica	295	10,80%
Maracanaú	77	2,82%
Caucaia	53	1,94%
Juazeiro do Norte	53	1,94%
Sobral	46	1,68%
Eusébio	40	1,46%
Itapipoca	25	0,92%
Redenção	25	0,92%
Aquiraz	24	0,88%
Beberibe	24	0,88%
São Paulo	24	0,88%
<b>Total</b>	<b>2216</b>	<b>81,14%</b>

**Fonte:** Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

Os dados apresentados na Tabela 16 permitem identificar a concentração geográfica das manifestações registradas na ouvidoria em 2024, com destaque significativo para Fortaleza, que concentra 56,02% das ocorrências. Essa predominância pode ser atribuída ao fato de Fortaleza ser a capital e maior centro populacional do estado, o que naturalmente concentra demandas e interações institucionais.

O segundo maior percentual, 10,80%, refere-se à categoria “Não se aplica”, que indica a ausência de informações fornecidas pelos cidadãos sobre o município de ocorrência. Além disso, chama a atenção a presença de São Paulo na lista (0,88%), já que é um município fora do Ceará. Isso pode ser explicado pela existência de empresas com filiais ou representações no estado, o que justifica manifestações direcionadas ao órgão. Esse dado reforça a importância de compreender o contexto dessas interações para uma análise mais precisa.

Municípios como Maracanaú (2,82%) e Caucaia (1,94%), que integram a Região Metropolitana de Fortaleza, também apresentam relevância, refletindo a proximidade com a capital e possíveis fluxos populacionais. Já as cidades menores, como Sobral, Eusébio e Itapipoca, apresentam percentuais menores, mas ainda são representativas no conjunto de dados.

## 5. INDICADORES DA OUVIDORIA

Apresentamos os resultados dos indicadores de ouvidoria. Esses indicadores são métricas que permitem monitorar, avaliar e melhorar o desempenho e a eficácia e, desse modo, ajudam a mensurar a qualidade dos serviços prestados. 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

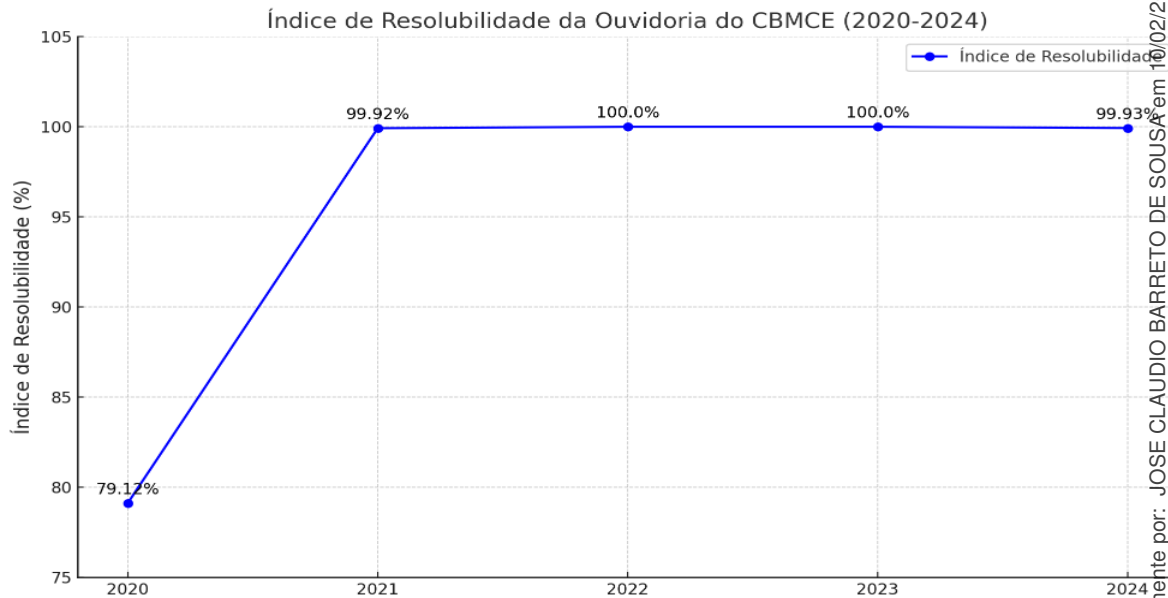
O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto n.º 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, se estiverem com seu prazo prorrogado. A seguir, apresentamos os resultados obtidos pela ouvidoria setorial nos anos de 2023 e 2024:

**Tabela 18: Situação das manifestações de ouvidoria - 2024**

Situação da manifestação	2023	2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	2707	2729
Manifestações Finalizadas fora do prazo	0	2
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
<b>Total</b>	<b>2707</b>	<b>2731</b>

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

O Índice de resolubilidade em 2024 foi de **99,93%**, ou seja, apenas em duas manifestações não foi possível cumprir o prazo legal de envio de respostas ao cidadão. O gráfico a seguir mostra a evolução do índice de resolubilidade nos períodos de 2020 a 2024.



Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.



Entre 2020 e 2024. Podemos observar uma melhora significativa a partir de 2021, com índices próximos ou iguais a 100% nos anos subsequentes, demonstrando alta eficiência na resolução das demandas.

### 5.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Apesar de termos superado em 5,93 pontos percentuais (99,93%) a meta estipulada pela CGE, que era de no mínimo 94%, estamos empenhados para finalizar com o índice de 100% em 2025. Para isso será necessário um grande empenho da equipe, 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 planejamos para melhorar nosso índice de resolubilidade em 2025:

- Ação conjunta de acompanhamento das demandas, principalmente àquelas mais rotineiras, como solicitação de vistoria fiscalizadora.
- Melhorar a comunicação com os interlocutores junto às áreas mais demandadas
- Aperfeiçoamento dos processos de trabalho
- Cobrança compartilhada (Ouvidor e Ouvidor Substituto, irão acompanhar e gerenciar os processos da equipe).

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 tempestivamente. O caminho para a excelência, nosso lema, mostrou seu resultado expressivamente.

### 5.1.2 Tempo médio de resposta

O tempo médio de resposta de uma ouvidoria é um indicador crucial da eficiência, transparência e qualidade do serviço prestado. Ele reflete o

compromisso do órgão em atender às demandas dos cidadãos de forma ágil e satisfatória. **O Tempo Médio de Resposta em 2024 foi de apenas 3,07 dias.**

## 5.2 Satisfação dos usuários

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 a média das notas, para depois calcular o índice que estamos buscando. A seguir apresentam-se os resultados obtidos em 2024.

**Tabela 19: Notas médias das pesquisas de satisfação - 2024**

Pergunta	Nota
A. De modo geral, qual sua satisfação com o serviço de Ouvidoria neste atendimento?	4.35
B. Com o tempo de retorno da resposta	4.16
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4.31
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,14
<b>Média das notas</b>	<b>4.24</b>

**Fonte:** Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

A nota média obtida de todas as pesquisas respondidas pelos cidadãos usuários foi de 4,24, entretanto, para se conhecer o índice de satisfação, 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.

Dessa forma, o índice de satisfação é calculado considerando o total de todas as pesquisas/manifestações que tiveram média igual ou maior que 4, dividido pelo total geral de todas as pesquisas/manifestações respondidas no período desejado.

**Em 2024, tivemos 268 questionários respondidos, sendo que 211 respondentes forneceram uma nota igual ou superior a 4. Assim, obtivemos um índice de 79% de satisfação, superando a meta estipulada para 2024, que era de 67%, em 12 pontos percentuais.**

### 5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

Para alcançar os índices de satisfação estabelecidos, trabalhamos não apenas no aumento da resolutividade, mas também na redução do tempo médio de resposta, alcançando excelentes resultados. Além disso, buscamos oferecer respostas mais qualificadas aos cidadãos, inclusive para demandas relacionadas a vistorias fiscalizatórias realizadas pelas equipes do CEPI, que exigem prazos maiores para uma solução definitiva.

Embora as demandas de vistoria sejam protocoladas e acompanhadas para execução em até 30 dias, muitos cidadãos esperam uma resposta em prazos menores, o que nem sempre é viável. Outra dificuldade está na expectativa de que, após a vistoria, o CBMCE imediatamente feche estabelecimentos irregulares ou obrigue a regularização. No entanto, há prazos administrativos para recursos e cumprimento das legislações, e o processo de emissão de multas para edificações irregulares continua em implementação, com previsão de início em breve.

Considerando que a maioria das manifestações se refere a esses serviços, acreditamos que a efetivação do sistema de multas contribuirá significativamente

para o aumento da satisfação dos cidadãos. Com as punições administrativas aplicadas às edificações denunciadas e irregulares, espera-se maior percepção de eficácia nas ações realizadas.

### 5.2.3 Amostra de respondentes

A amostra de respondentes da pesquisa de satisfação do atendimento de ouvidoria apresentou uma redução percentual em 2024 quando comparada ao ano anterior. Em 2023, a taxa de resposta foi de 11,74%, enquanto em 2024 esse índice caiu para 9,81%.

**Tabela 20: Amostras de respondentes - 2024**

Ano	Total de manifestações	Total de pesquisas respondidas	% da amostra
2023	2707	318	11,74%
2024	2731	268	9,81%

**Fonte:** Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

Embora a quantidade total de manifestações finalizadas tenha aumentado ligeiramente entre os dois períodos (de 2.707 em 2023 para 2.731 em 2024), o número absoluto de pesquisas respondidas diminuiu, passando de 318 para 268. Esse declínio sugere que, apesar de a ouvidoria ter mantido uma alta quantidade de manifestações finalizadas, a adesão dos usuários à pesquisa de satisfação foi menor.

Outro ponto a ser destacado é a relevância do tamanho da amostra para a representatividade dos resultados. Com apenas 9,81% das manifestações finalizadas refletidas na pesquisa de 2024, há uma limitação maior na generalização dos resultados obtidos para todo o universo de usuários da ouvidoria. Isso pode impactar a qualidade das análises e o direcionamento de melhorias no atendimento.

Além disso, a redução no percentual de participação pode indicar a necessidade de maior sensibilização do público sobre a importância de responder à pesquisa, ressaltando como esse feedback contribui para aprimorar os serviços prestados. Iremos reforçar o pedido para participação nas pesquisas em cada resposta fornecida e, assim, ampliar a base de dados para análises futuras.

#### 5.2.4 Índice de expectativa do cidadão com a ouvidoria

Importante, também, conhecermos se a setorial está atingindo a expectativa do cidadão usuário. Os gestores do Órgão e os membros da Ouvidoria poderão extrair informações importantes quanto à percepção do cidadão, antes e após utilizar os serviços da Ouvidoria, transformando essas notas em percentual.

**Tabela 21: Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria do CBMCE em 2024.**

Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	Nota
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,76
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,25
<b>Índice de Expectativa:</b>	<b>13,03%</b>

**Fonte:** Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados em 03 jan. 2025.

A expectativa do cidadão com a Setorial de Ouvidoria do CBMCE foi superada em 13,03%. 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.

- $(4,25 - 3,76) = 0,49$
- $0,49 / 3,76 = 0,1303191489361702$
- $0,1303191489361702 * 100 = \mathbf{13,03\%}$

Para alcançarmos esse resultado, 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 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

### 6.1 Motivos das manifestações

Historicamente as principais manifestações destinadas à ouvidoria do CBMCE são relacionadas a esclarecimentos de dúvidas e pedidos orientações sobre o processo de emissão do certificado de conformidade, pedidos de vistorias fiscalizatórias 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.

A análise dos dados da ouvidoria do CBMCE em 2024 revela que a maioria das manifestações (73%, ou 2001 entradas) refere-se a solicitações, enquanto reclamações, denúncias, elogios e sugestões compõem os demais 27%. Dentre as reclamações, que somaram 296 registros (10,83% do total), o destaque vai para a “Vistoria Técnica em Edificação”, responsável por 94 reclamações (32%), e o “Certificado de Conformidade”, com 68 registros (23%). Essas duas categorias concentram 78% das reclamações, indicando que as atividades relacionadas à vistoria e certificação são os principais pontos de atenção da ouvidoria.

Outras reclamações incluem a análise de projetos de segurança contra incêndio e pânico (26 registros, 9%), insatisfação geral com serviços (20 registros, 7%) e questões sobre estrutura e funcionamento do Colégio do CBMCE (16 registros, 5%). As denúncias registraram 371 manifestações (13,58% do total), das quais 80% (295) foram direcionadas para o Estado e apenas 20% (76) contra o

Estado. No caso das denúncias contra o Estado, as principais causas foram conduta inadequada de servidor ou colaborador (30 registros, 8,08%) e apuração de procedimentos relacionados a crimes diversos (9 registros, 2,42%).

Vale destacar que as demandas relacionadas à Vistoria Técnica em Edificação também são predominantes neste grupo, representando 71% das denúncias contra o Estado. Isso evidencia que questões relacionadas à fiscalização e ao cumprimento de normas em edificações são um ponto crítico, gerando tanto reclamações quanto denúncias.

Em contrapartida, os elogios representaram apenas 1,31% do total de manifestações (36 registros). A maioria dos elogios (81%) foi direcionada ao atendimento de servidores e colaboradores, o que sugere que, apesar das críticas em relação a processos administrativos e técnicos, o atendimento individualizado é bem avaliado pelos usuários. Por fim, as sugestões totalizaram sete temas principais, com destaque para a Vistoria Técnica em Edificação e Procedimentos de proteção, combate a incêndio, busca e salvamento.

## 6.2 Análise dos pontos recorrentes

As demandas destinadas ao CEPI constituem o eixo central das manifestações. A alta concentração de solicitações relacionadas ao Certificado de Conformidade, às Vistorias Técnicas e à Análise de Projetos contra Incêndio e Pânico evidencia a necessidade de ações específicas para aprimorar os processos de comunicação com os usuários. É essencial investir em maior eficiência e clareza nas informações fornecidas sobre esses serviços, de modo a contribuir para a elevação da satisfação dos cidadãos e para o fortalecimento da confiança depositada no CBMCE.

A recorrência da vistoria como tema em diferentes categorias (reclamações, denúncias e sugestões) reforça sua centralidade nas demandas do público. Outras sugestões envolvem melhorias no atendimento telefônico e no Certificado de Conformidade, bem como ajustes na estrutura de unidades operacionais e do próprio órgão.

As solicitações relacionadas ao Certificado de Conformidade têm sido frequentes, assim como as demandas por vistorias e fiscalizações em edificações comerciais e multifamiliares sem o certificado, que apresentam crescimento anual. Essa tendência não deve ser interpretada como um retrocesso, mas, ao contrário, reflete a confiança da população no CBMCE, que busca a Instituição para assegurar que as edificações estejam em conformidade com a legislação.

### **6.3 Providências adotadas pelo órgão quanto às principais manifestações apresentadas**

Todas as manifestações são analisadas preliminarmente e encaminhadas aos setores competentes para 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 dois interlocutores internos, trazendo agilidade no tratamento das manifestações.

As demandas de vistorias são designadas aos fiscais já com um prazo de execução pré-estabelecido, favorecendo o controle interno para posterior cobrança de cumprimento de prazos. Como esse tipo de demanda cresce ano após ano, a gestão 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.



## 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 nos 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 providências.

Como exemplo, trazemos os comunicados oficiais publicados em março e em dezembro, que alertavam a população sobre uma potencial tentativa de golpe, identificado mediante manifestações recebidas pela ouvidoria solicitando informações sobre os supostos envios de e-mails aos usuários, que alegavam informar sobre denúncias e fiscalizações em edificações.

ATENDIMENTO | COMUNICADO OFICIAL

**Alerta de Golpe: Orientações do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará**

19 DE MARÇO DE 2024 - 21:23 | #Fraude

O Corpo de Bombeiros Militar do Ceará emitiu um comunicado urgente alertando a população sobre uma potencial tentativa de golpe. Recentemente, tem sido relatado o envio de e-mails fraudulentos, os quais alegam informar sobre denúncias e fiscalizações em edificações. Estes e-mails, contendo links suspeitos ou direcionando para sites maliciosos, representam uma ameaça à segurança dos destinatários.

A instituição enfatiza a importância de não acessar esses e-mails recebidos, nem clicar em qualquer link presente nos mesmos. Em vez disso, é aconselhável registrar um Boletim de Ocorrência junto à autoridade policial competente, narrando o incidente para uma investigação apropriada.



COMUNICADO OFICIAL | FISCALIZAÇÃO

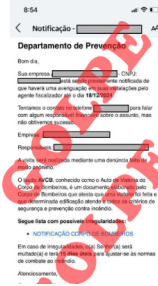
**Cuidado. Alerta de golpes.**

12 DE DEZEMBRO DE 2024 - 16:02 | #Fiscalizaçoepci #Alerta #Fraude

Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios | Capitão Waldomiro Loreto do Nascimento

**Alerta de golpes**

Tomar cuidado e ficar alerta pois o Corpo de Bombeiros Militar do Ceará emitiu um comunicado urgente alertando a população sobre uma potencial tentativa de golpe. Recentemente, tem sido relatado o envio de e-mails fraudulentos, os quais alegam informar sobre denúncias e fiscalizações em edificações. Estes e-mails, contendo links suspeitos ou direcionando para sites maliciosos, representam uma ameaça à segurança dos destinatários.



**Fontes:**

<https://www.cepi.cb.ce.gov.br/2024/03/19/alerta-de-golpe-orientacoes-do-corpo-de-bombeiros-militar-do-ceara/>

<https://www.cepi.cb.ce.gov.br/2024/12/12/cuidado-alerta-de-golpes/>

**8. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR**

**8.1 Certificação e cursos realizados pelo Ouvidor**

Em 2024, o Ouvidor do CBMCE participou ativamente de diversas ações de capacitação e qualificação voltadas ao aprimoramento das práticas de ouvidoria, fortalecimento da participação social e aprofundamento em temas correlatos. Nosso Ouvidor, Tenente Coronel José Edir Paixão de Sousa, possui a certificação em ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública - iniciada no ano de 2024 e finalizada em janeiro de 2025 - e ao longo do ano, esteve presente em cursos, seminários e workshops promovidos por instituições reconhecidas, abordando temas diversos, os quais apresentamos no quadro abaixo:

**Quadro 1: Capacitações e eventos nos quais o Ouvidor do CBMCE esteve presente em 2024.**

Título da Capacitação ou Evento	Organização	Período	Carga Horária
Curso - Gestão em ouvidoria	EV.G/ENAP	19/mar a 8/jun	20h
Curso - Atuação gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão pública	EV.G/ENAP	26/mar a 15/jun	20h
II Ciclo de palestras em gestão no serviço público - Tema - Linguagem simples	EGPCE	26/jun	2h
Curso - Controle social	EV.G/ENAP	3 a 13/jul	20h

Oficina - Qualidade nas respostas de ouvidoria	CGE/EGPCE	22 e 23/ago	6h
Curso - Acesso à informação	EV.G/ENAP	4/nov a 4/dez	20h
Curso - Avaliação da qualidade de serviços com base para gestão e melhoria de serviços públicos	EV.G/ENAP	17/dez a 10/jan	20h
Curso - Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?	EV.G/ENAP	4/dez a 3/jan	20h
Curso - Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias	EV.G/ENAP	01 a 07/jan	20h
Curso - Inovando na gestão de projetos	EV.G/ENAP	07 a 08/jan	20h
Curso - Proteção ao denunciante e tratamento de denúncias em ouvidoria	EV.G/ENAP	09 a 10/jan	20h
Trilha de aprendizagem - Certificação em ouvidoria	EV.G/ENAP	26/mai a 10/jan	210h

Fonte: Acompanhamento de frequência de eventos.

## 8.2 Comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias

No ano de 2024 a ouvidoria setorial do CBMCE participou das seguintes reuniões de fomento ao controle social:

**Quadro 2: Participação de membros da ouvidoria nas reuniões da rede de ouvidorias.**

Reunião	Data	Local/Formato	Situação/Participou?	
I Reunião	21/02	Seplag/Presencial	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
II Reunião	23/04	MIS/Presencial	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
III Reunião	19/06	Seplag/Presencial	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
IV Reunião	28/08	ARCE/Presencial	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
V Reunião	23/10	CEGÁS/Presencial	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
VI Reunião	11/12	Seplag/Presencial	<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não

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

## 8.3 Certificação e cursos realizados pela equipe de ouvidoria

Além do Ouvidor, em 2024, 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 no quadro abaixo:

**Quadro 3: Participação de membros da ouvidoria em cursos e eventos.**

Capacitação - Evento	Organização Local	Período	Carga Horária	Participante
Capacitação - Carta de serviço	SEPLAG/EGPCE	11 e 12/abr	8h	2º TEN Braz
Curso - Gestão de Ouvidoria	CGE/EGPCE	6 a 24/mai	45h	Paulo Manoel
Curso - Tratamento e técnicas de apuração de denúncias	CGE/EGPCE	27/mai a 7/jun	24h	Paulo Manoel
II Ciclo de palestras em gestão no serviço público - Tema - Linguagem simples	EGPCE	26/jun	2h	Paulo Manoel
Curso - Comunicação não violenta	CGE/EGPCE	12 a 27/ago	20h	Paulo Manoel
Oficina - Qualidade nas respostas de ouvidoria	CGE/EGPCE	22 e 23/ago	6h	Paulo Manoel
Curso - Inteligência emocional	CGE/EGPCE	1 a 10/out	21h	Paulo Manoel
Curso - Primeiros socorros psicológicos	EGPCE/CBMCE	10 a 12/dez	20h	Paulo Manoel

Fonte: Acompanhamento de frequência de eventos.

## 8.4 Eventos e cursos promovidos pela ouvidoria

A Ouvidoria Setorial do CBMCE em 2024, promoveu os seguintes eventos no decorrer do ano:

**Tabela 2: Eventos e cursos promovidos pela ouvidoria.**

Evento	Data	Local/Formato	Responsáveis
--------	------	---------------	--------------

Solenidade dos 21 anos da Ouvidoria do CBMCE e lançamento do livro da História da Ouvidoria do CBMCE	05/02	Auditório do Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará no CISP	TC Edir e 2º TEN Braz
Palestra sobre Crime de Bullying.	23/02	Colégio Militar do Corpo de Bombeiros Escritora Rachel de Queiroz	TC Edir
Panfletagem sobre a Conscientização da Prevenção de Violência Contra as Mulheres	12/03	Seções do Quartel do Comando Geral do CBMCE	2º TEN Braz e Paulo Manoel
Instrução para a Central de Atendimento 155 em Canindé	27/06	Central de Atendimento 155 em Canindé	TC Edir, CAP Loreto (interlocutor CEPI), 2º TEN Braz e Paulo Manoel
Conscientização sobre a campanha Agosto Lilás	30/08	Seções do Quartel do Comando Geral do CBMCE	2º TEN Braz e Paulo Manoel
Evento Internacional de Prevenção do Suicídio - "World Suicide Prevention Day 2024"	10/09	Transmitido no canal do CBMCE no YouTube.	TC Edir, 2º TEN Braz e Paulo Manoel
Roda de conversa prevenção ao suicídio.	23/09	Auditório da SEPLAG	TC Edir
Curso de Primeiros Socorros Psicológicos	10 a 12/12	Escola de Gestão Pública do Ceará (EGPCE)	TC Edir

**Fonte:** Acompanhamento do registro dos eventos promovidos.

## REGISTROS DOS EVENTO

CBMCE

### Ouvidoria do Corpo de Bombeiros celebra 21 anos de atuação

7 DE FEVEREIRO DE 2024 - 11:28 | #CBMCE #Ouvidoria Do CBMCE



O Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE) celebrou, nessa segunda-feira (05), os 21 anos de atuação de sua Ouvidoria em uma cerimônia solene que destacou a contribuição do órgão para a transparência e eficiência na corporação. Autoridades, militares e colaboradores se reuniram no auditório do Comando-Geral para comemorar as conquistas alcançadas ao longo das duas décadas.

### Comemoração dos 21 anos de existência de nossa setorial

Fonte:

<https://www.sspds.ce.gov.br/2024/02/07/ouvidoria-do-corpo-de-bombeiros-celebra-21-anos-de-atuacao/>

COLÉGIO MILITAR | OUVIDORIA

### Ouvidoria do CBMCE palestra sobre a Nova Lei contra o Bullying no Colégio Militar do Corpo de Bombeiros

24 DE FEVEREIRO DE 2024 - 09:19 | #Ouvidoria Do CBMCE Palestra Sobre A Nova Lei Contra O Bullying No Colégio Militar Do Corpo De Bombeiros  
Assessoria de Comunicação do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará | Capitão Francisco Eduardo Fideles Dutra

#### Ouvidoria | Colégio Militar do Corpo de Bombeiros Escritora Rachel de Queiroz

Nesta sexta-feira, 23 de fevereiro de 2024, o Comando-Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE) e o Colégio Militar do Corpo de Bombeiros (CMCB) promoveram uma palestra esclarecedora. A iniciativa contou com a participação da direção superior e efetivo do Colégio dos Bombeiros e do Ouvidor do Corpo de Bombeiros.

O foco da palestra foi a apresentação e discussão da recém-sancionada Lei 14.811, de 12 de janeiro de 2024, que institui medidas nacionais de prevenção e combate à violência praticada contra crianças e adolescentes. A legislação, em vigor desde 15 de janeiro de 2024, possui ênfase especial na prevenção e combate à violência ocorrida em estabelecimentos educacionais públicos, privados e/ou similares. A Lei também prevê a implementação da Política Nacional de Prevenção e o combate ao Abuso e Exploração Sexual da Criança e do Adolescente.

### Ouvidoria do CBMCE palestra sobre Nova Lei contra o Bullying no Colégio Militar do Corpo de Bombeiros

Fonte:

<https://www.bombeiros.ce.gov.br/2024/02/24/ouvidoria-do-cbmce-palestra-sobre-a-nova-lei-contr-o-bullying-no-colegio-militar-do-corpo-de-bombeiros/>

OUVIDORIA

## Ouvidoria do CBMCE promove conscientização no combate a violência contra mulheres

13 DE MARÇO DE 2024 - 13:37 | #Ouvidoria Do CBMCE Promove Conscientização No Combate A Violência Contra Mulheres #Ouvidoria Do Corpo De Bombeiros Militar Do Estado Do Ceará Assessoria de Comunicação do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará | Capitão Francisco Eduardo Fideles Dutra

### Ação de Conscientização Combate a Violência Contra Mulheres no Corpo de Bombeiros Militar do Ceará

O Corpo de Bombeiros Militar do Ceará, em parceria com a Polícia Civil do Ceará e o Governo do Estado do Ceará, lançou uma iniciativa de conscientização sobre a prevenção e o combate à violência contra as mulheres. A ação, liderada pela Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará, visa garantir a segurança e o bem-estar das mulheres cearenses que integram a corporação. A iniciativa se realizou ao longo desta terça-feira, 12 de março de 2024.

A violência contra a mulher, um problema grave e persistente em nossa sociedade, assume várias formas, incluindo agressões físicas, abusos psicológicos e financeiros. Para combater essa realidade, a conscientização e a disponibilização de recursos para proteção e denúncia de violência são fundamentais.

## Corpo de Bombeiros fortalece atendimento à população de Canindé em visita à Central 155

Fonte:

<https://www.bombeiros.ce.gov.br/2024/06/27/corpo-de-bombeiros-fortalece-atendimento-a-populacao-de-caninde-em-visita-a-central-155/>

OUVIDORIA

## Corpo de Bombeiros fortalece atendimento à população de Canindé em visita à Central 155

27 DE JUNHO DE 2024 - 18:46 | #Corpo De Bombeiros Fortalece Atendimento À População De Canindé Em Visita À Central 155 Assessoria de Comunicação do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará | Capitão Francisco Eduardo Fideles Dutra



### Ouvidoria do Corpo de Bombeiros

A fim de aprimorar o atendimento prestado à população, o Corpo de Bombeiros Militar do Ceará (CBMCE) realizou uma visita técnica à Central de Atendimento 155 em Canindé. Área Integrada de Segurança 15 (AIS 15).

## Ouvidoria do CBMCE promove conscientização no combate a violência contra mulheres

Fonte:

<https://www.bombeiros.ce.gov.br/2024/03/13/ouvidoria-do-cbmce-promove-conscientizacao-no-combate-a-violencia-contr-a-mulheres/>



## Ouvidoria enfatiza a relevância da campanha 'Agosto Lilás'

Fonte:

<https://www.bombeiros.ce.gov.br/2024/09/01/ouvidoria-enfatiza-a-relevancia-da-campanha-agosto-lilas/>.

### OUVIDORIA

## Ouvidoria enfatiza a relevância da campanha 'Agosto Lilás'

1 DE SETEMBRO DE 2024 - 08:56 | #OuvidoriaEnfatizaARelevanciaDaCampanha'AgostoLilas'  
Assessoria de Comunicação do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará | Capitão Francisco Eduardo Fideles Dutra



### Ouvidoria do CBMCE

A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará realizou uma comunicação na tarde desta sexta-feira, 30 de agosto de 2024, para os departamentos subordinados ao Comando Geral, enfatizando a relevância da campanha "Agosto Lilás: Mês de Conscientização em Combate à Violência Contra a Mulher".

O propósito da iniciativa é conscientizar e informar as funcionárias sobre a relevância de enfrentar e denunciar situações de violência, criando um clima de consideração e proteção dos direitos femininos.

A divulgação, por fim, reforça o compromisso do Corpo de Bombeiros com a defesa da integridade e segurança de todos os cearenses.

## Evento Internacional de Prevenção do Suicídio - "World Suicide Prevention Day 2024"

Fonte: Perfil oficial do Conselho Nacional dos Corpos de Bombeiros Militares do Brasil - LIGABOM:

[https://www.instagram.com/p/C\\_v74z0vOQi/?igsh=MXAzdDE0bW9uMmd3MQ=](https://www.instagram.com/p/C_v74z0vOQi/?igsh=MXAzdDE0bW9uMmd3MQ=)

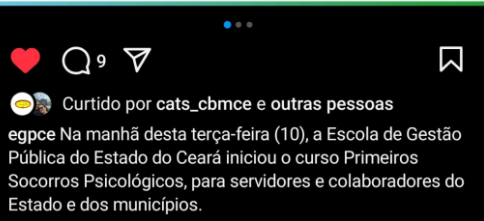






EDUCAÇÃO CORPORATIVA

EGPCE realiza curso **Primeiros Socorros Psicológicos**



## Curso de Primeiros Socorros Psicológicos

Fonte: Perfil oficial da Escola de Gestão Pública do Ceará (EGPCE):

<https://www.instagram.com/p/DDaRSOlz pM5/?igsh=Ynp6NmNzcnkwZjYx>.

## 9. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Visando aprimorar a qualidade dos serviços prestados pelo CBMCE e fortalecer a relação de confiança e transparência com a população, a Ouvidoria apresenta sugestões de melhoria com foco no setor mais demandado: o CEPI.

No que diz respeito ao processo de emissão do Certificado de Conformidade, sugere-se a criação, divulgação e distribuição de materiais explicativos detalhados, que abordem tanto os procedimentos de emissão do documento quanto os processos relacionados às vistorias técnicas. Esses materiais devem ser apresentados em linguagem acessível, considerando a diversidade de públicos atendidos. Além disso, recomenda-se que o CEPI incorpore em seu site e no portal institucional um FAQ interativo com respostas às perguntas mais frequentes, detalhando o passo a passo dos procedimentos

necessários. Em parceria com a Assessoria de Comunicação da instituição, poderiam ser produzidos vídeos tutoriais para orientar os usuários de forma prática e dinâmica.

Para atender à crescente demanda por vistorias técnicas e aprovações de projetos, é essencial manter a expansão do quadro de bombeiros militares fiscais, priorizando ainda as demandas mais críticas e urgentes. Outra iniciativa importante seria o aperfeiçoamento do sistema automatizado de acompanhamento de serviços, aprimorando sua interface para permitir maior clareza sobre a situação do processo (ex: “Aguardando Vistoria”, “Vistoria Concluída - Aguardando Emissão do Certificado”) e implementando um canal eficaz de comunicação direta entre os usuários e os analistas responsáveis.

Por fim, recomenda-se a publicação regular de relatórios detalhando as manifestações recebidas pela Ouvidoria e as providências adotadas, promovendo maior transparência e reforçando o compromisso com a legalidade e a segurança. A ampla divulgação das ações tomadas a partir de denúncias e reclamações contribuirá para consolidar a confiança da população no CBMCE.

## 10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Atesto para os devidos fins de direito, ter tomado conhecimento do Relatório de Gestão da Ouvidoria do CBMCE - 2024, e 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. Estamos cientes das sugestões realizadas e adotaremos as medidas possíveis para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas pela Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria do CBMCE.

Fortaleza, 05 de fevereiro de 2025

---

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

## 11. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

Ao publicar este relatório, a ouvidoria do CBMCE busca apresentar à sociedade informações sobre as demandas recebidas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, mostrando compromisso com a transparência e respeito às leis.

Destaca-se a importância da participação de diversos setores da sociedade, que, ao utilizar a ouvidoria para apresentar suas demandas, colaboram e dialogam com a instituição. Essa participação dos cidadãos demonstra que a democracia exige cooperação entre diferentes atores por ser necessário um diálogo aberto de todos.

É nesse contexto que a participação dos cidadãos, através da Ouvidoria, é essencial, pois é muito mais do que um canal de denúncias. É através da ouvidoria que o cidadão pode sugerir, solicitar ações, reclamar, elogiar e denunciar. A participação cidadã deve ser incentivada quando se busca uma gestão comprometida com o pilar do bom serviço público (eficiência, eficácia e efetividade).

A ouvidoria do CBMCE conta com o desafio de continuar ampliando sua divulgação e atuação, numa perspectiva de crescimento. Seguimos nossas atividades em 2025 na busca atender com excelência às demandas da sociedade.

Fortaleza, 05 de fevereiro de 2025.

---

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

---

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