CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica

NUP 10021.002177/2025-12

12/03/2025 às 16:17

Assunto
Controle Interno - Transparência - Relatório de Monitoramento e Cumprimento da LAI

Observação
Envio do Relatório de Gestão da Transparência (SIC) 2024 para conferência

Órgão/Unidade de abertura
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ - CBMCE
ASSESSORIA DE OUVIDORIA E CONTROLE INTERNO - CMDADJ/OUVIDOR

Interessado
CBMCE/OUVIDOR

Nível de acesso
Restrito

Nível de prioridade
Normal

Situação atual em 21/03/2025 às 12:12
Em análise

Unidade atual
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ - CBMCE
DIRETORIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA - CMDADJ/DPGI

Acesse o processo através do QR Code.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

COMUNICAÇÃO INTERNA Nº 000032/2025/CBMCE/OUVIDOR

De: CBMCE/OUVIDOR Data: 12/03/2025

Para: CBMCE/DPGI

Assunto: Envio do Relatório de Gestão da Transparência (SIC) 2024 para conferência

Ao Senhor Coronel Manoel Helder de Miranda
Diretor de Planejamento e Gestão Interna do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará

Prezado Coronel Helder,

Cumprimentando-o cordialmente, encaminhamos por meio desta o Relatório de Gestão da Transparência (SIC) alusivo ao ano de 2024 (01/01/24 a 31/12/24) para conferência e solicitação da assinatura do documento, através do sistema de assinatura Gov.br, ao comandante-geral adjunto, coronel Wagner Alves Maia, na página nº 17. Após a assinatura, o documento deverá ser publicado no site da corporação. O prazo é até o dia 21/03/25.

Em anexo segue o relatório.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Atenciosamente,

Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará.

SUITE

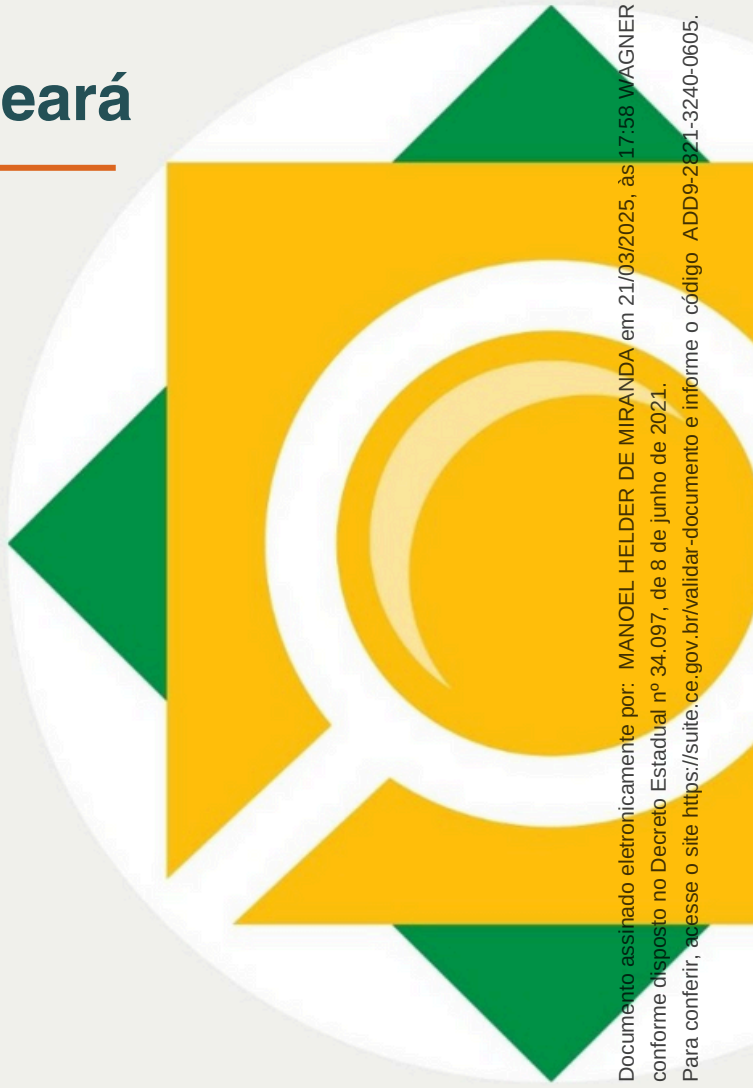
Documento assinado eletronicamente por: **PAULO MANOEL ARRUDA AGUIAR CORREA, em 12/03/2025, às 16:16** (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://suite.ce.gov.br/validar-documento, informando o código **5091-A024-9A21-31E8**.

2024

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará



Documento assinado eletronicamente por: MANOEL HELDER DE MIRANDA em 21/03/2025, às 17:58 WAGNER ALVES MAIA em 21/03/2025, às 14:38 e outros; (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 ADD9-2821-3240-0605.
SUITE

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO CEARÁ | SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Relatório de Gestão da Transparência do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará

Monitoramento, implementação e cumprimento da Lei Estadual N° 15.175/2012

Período: 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024

FICHA TÉCNICA

ELABORAÇÃO	
RESPONSÁVEL PELO RELATÓRIO	Marcos Antonio de Sousa Braz - 2º Tenente QOABM
REVISÃO	Wagner Alves Maia - Coronel QOBM Manoel Helder de Miranda - Coronel QOBM José Edir Paixão de Sousa - Tenente Coronel QOBM Alan Lúcio Alencar de Andrade - Major QOBM
DIAGRAMAÇÃO	Domingos Alves Evangelista Neto - 1° Tenente QOABM Paulo Manoel Arruda Aguiar Corrêa - Aux. Administrativo

Documento assinado eletronicamente por: MANOEL HELDER DE MIRANDA em 21/03/2025, às 17:58 WAGNER ALVES MAIA em 21/03/2025, às 14:38 e outros; (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 ADD9-2821-3240-0605.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO CEARÁ

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

Relatório de Gestão da Transparência do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará

Monitoramento, implementação e cumprimento da Lei Estadual N° 15.175/2012

Período: 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024

Apresentação: Serviço de Informação ao Cidadão

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE) é um canal oficial destinado a garantir a transparência e o acesso à informação pública, em conformidade com a legislação vigente.

A Lei n° 12.527, de 18 de novembro de 2011, regula o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas. No âmbito do Estado do Ceará, a Lei Estadual n° 15.175, de 28 de junho de 2012, regulamenta a aplicação da LAI no âmbito estadual. Essa legislação reforça os princípios de publicidade, transparência e controle social, estabelecendo normas específicas para a administração pública estadual.

O SIC do CBMCE tem como função primordial receber, registrar, processar e responder às solicitações de acesso à informação. O atendimento pode ser realizado de forma presencial, por meio de correspondência ou via plataforma eletrônica, garantindo um serviço eficiente e acessível a toda a sociedade.

Documento assinado eletronicamente por: MANOEL WELDER DE MIRANDA em 21/03/2025, às 17:08 WAGNER ALVES MAIA em 21/03/2025, às 14:38 e outros; (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 ADD9-2821-3240-0605.
SUITE

EXPEDIENTE

GOVERNADOR DO ESTADO	Elmano de Freitas da Costa
VICE-GOVERNADORA	Jade Afonso Romero
SECRETÁRIO DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL	Antonio Roberto Cesário de Sá
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE INTELIGÊNCIA E DEFESA SOCIAL	Roberto Alzir Dias Chaves
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE AÇÕES INTEGRADAS E ESTRATÉGICAS	Sérgio Pereira dos Santos
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA	Adriano de Assis Sales
COMANDANTE GERAL DO CBMCE	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 E OUVIDORIA	José Edir Paixão De Sousa Tenente Coronel QOBM
RESPONSÁVEL PELO SIC	Marcos Antonio de Sousa Braz 2º Tenente QOABM

Documento assinado eletronicamente por: MANOEL HELDER DE MIRANDA em 21/03/2025, às 17:58 WAGNER ALVES MAIA em 21/03/2025, às 14:38 e outros; (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 ADD9-2821-3240-0605.

ÍNDICE

01 Ficha Técnica
02 Apresentação: Serviço de Informação ao Cidadão
03 Expedinte
05 Introdução
06 Objetivos
06 Principais resultados
07 Sobre as recomendações e orientações recebidas
07 Análise das solicitações de informação recebidas no período
07 Quantitativo de solicitações de informação do período
08 Solicitações de informação por município
08 Classificação das solicitações de informação e respostas
09 Solicitações por assuntos mais recorrentes
10 Solicitações por meio de entrada
11 Meio de preferência de resposta
12 Índice de resolubilidade das demandas
12 Tempo médio de respostas
13 Pesquisa de satisfação
14 Recursos de indeferimentos de solicitações
14 Dificuldades na implementação da lei estadual nº 15.175/2012
15 Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual Nº 15.175/2012
15 Ações empreendidas com vistas a melhorar o perfil e o nível da transparência ativa, em virtude das Informações solicitadas
16 Classificação de documentos
17 Considerações finais

Documento assinado eletronicamente por: MANOEL HELDER DE MIRANDA em 21/03/2025, às 17:58 WAGNER ALVES MAIA em 21/03/2025, às 14:38 e outros; (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 ADD9-2821-3240-0605.
SUITE

1. 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 a previsão legal.

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.

Documento assinado eletronicamente por: MANOEL HELDER DE MIRANDA em 21/03/2025, às 17:58 WAGNER ALVES MAIA em 31/03/2025 às 10:38 (outros; horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097 de 8 de junho de 2021.
Para confirmar, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código ADD9-2821-3240-0605.
SUITE

2. Objetivos

- Avaliar o Cumprimento da Lei Estadual n° 15.175, de 28 de junho de 2012, que regulamenta a aplicação da LAI no âmbito estadual.

- Analisar estatísticas sobre os pedidos de acesso à informação, tempos de resposta e qualidade das respostas fornecidas aos cidadãos.

- Identificar Desafios e Propor Melhorias – Levantar dificuldades encontradas na implementação da LAI e sugerir estratégias para aprimorar a transparência e o atendimento aos solicitantes.

3. Principais resultados

183
Pedidos de acesso à Informação

99,45%
Resolubilidade

46,63%
dos solicitantes são de Fortaleza

71%
Índice de satisfação com o SIC

76,50%
dos pedidos foram feitos através do Ceará Transparente

65,57%
dos usuários preferiram receber a resposta por E-mail

3 dias
Tempo Médio de Resposta

84,15%
dos pedidos foram destinados ao Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndio

34,43%
dos pedidos foram sobre a emissão do Certificado de Conformidade

Documento assinado eletronicamente por: MANOEL HELDER DE MIRANDA em 21/03/2025, às 17:58 WAGNER ALVES MAIA em 21/03/2025, às 14:58 e outros; (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 ADD9-2821-3240-0605.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO CEARÁ | SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

4. 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 Relatório 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 2023 destinadas ao CBMCE para 2024.

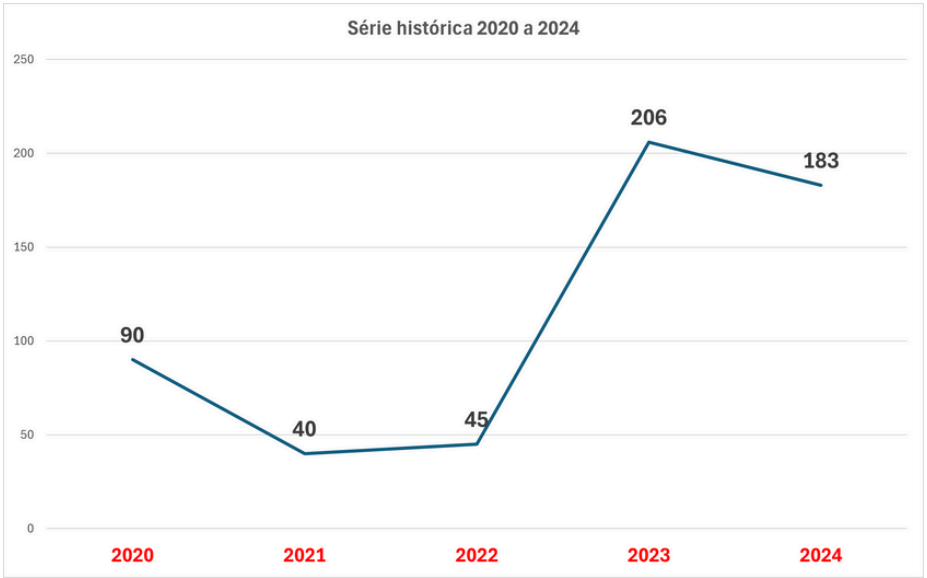
5. Análise das solicitações de informação recebidas no período

5.1 Quantitativo de solicitações de informação do período

Foram 183 pedidos de acesso à informação em 2024

Ao longo do ano de 2024, foram registrados 183 pedidos de informação ao CBMCE, o que representa uma redução de 11,16% quando comparado ao ano de 2023, quando foram recepcionados 206 pedidos.

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



Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 28 de fevereiro de 2025.

Documento assinado eletronicamente por: MANOEL HELDER DE MIRANDA em 21/03/2025, às 17:56, WAGNER ALVES MAIA em 21/03/2025, às 14:38, 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 ADD9-2821-3240-0605.

5.2 Solicitações de informação por município

Município	Quantidade	Porcentagem
Fortaleza	89	48,63%
Indefinido	25	13,66%
Juazeiro do Norte	6	3,28%
Caucaia	5	2,73%
Maracanaú	5	2,73%
Brasília	4	2,19%
Redenção	4	2,19%

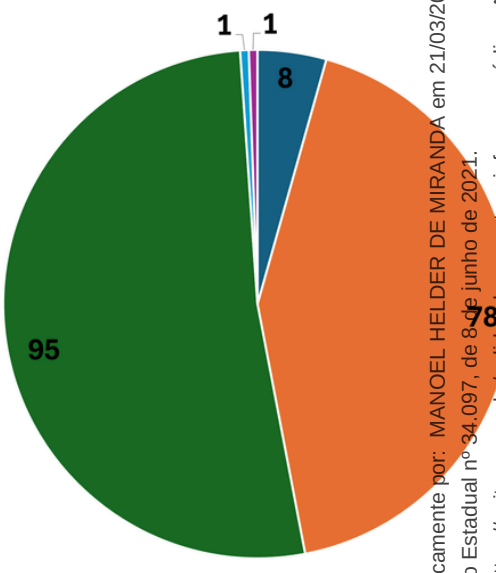
Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 28 de fevereiro de 2025.

Os resultados mostram que 46,63% dos solicitantes são de Fortaleza e os demais são distribuídas entre outras cidades do Ceará e de outros estados da federação.

5.3 Classificação das solicitações de informação e respostas

Foram atendidas 8 solicitações relacionadas a informações de caráter pessoal. Além disso, 78 pedidos respondidos já estavam em transparência ativa, ou seja, com informações já disponibilizadas de forma proativa nos canais oficiais.

No que se refere à transparência passiva, foram atendidas 95 solicitações com a disponibilização direta das informações requeridas.



Apenas uma solicitação não pôde ser atendida devido à inexistência da informação solicitada. Por fim, foi registrada uma demanda procedente, tratada conforme os critérios estabelecidos.

Documento assinado eletronicamente por: MANOEL HELDER DE MIRANDA em 21/03/2025, às 17:58 WAGNER ALVES MAIA em 21/03/2025, às 17:58 e outros (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 ADD9-2821-3240-0605.

5.4 Solicitações por assuntos mais recorrentes

Assunto	Quantidade	Percentual
CERTIFICADO DE CONFORMIDADE	63	34,43%
VISTORIA TÉCNICA EM EDIFICAÇÃO	31	16,94%
ANÁLISE DE PROJETO DE SEGURANÇA DE INCÊNDIO E PÂNICO	25	13,66%
PROCEDIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO (SIC)	18	9,84%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	13	7,10%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	5	2,73%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	4	2,19%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	4	2,19%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO COLÉGIO DO CORPO DE BOMBEIROS	4	2,19%
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	2	1,09%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO (CSAI)	2	1,09%
SITES INSTITUCIONAIS	2	1,09%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2	1,09%
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	1	0,55%
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1	0,55%
CONTROLE E MANUTENÇÃO DE HIDRANTES DE RUA	1	0,55%
PROJETOS SOCIAIS DO CORPO DE BOMBEIROS	1	0,55%
PROCEDIMENTOS DE PROTEÇÃO, COMBATE À INCÊNDIO, BUSCA E SALVAMENTO	1	0,55%
RESTITUIÇÃO DE TAXAS E TRIBUTOS	1	0,55%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCERIAS INSTITUCIONAIS	1	0,55%
CUIDADO COM OS ANIMAIS	1	0,55%

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 28 de fevereiro de 2025.

O assunto "Certificado de Conformidade" representa a maior parte das solicitações, com 63 pedidos (34,43%). Em seguida, a Vistoria Técnica em Edificação, com 31 pedidos (16,94%), e a Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico, com 25 solicitações (13,66%).

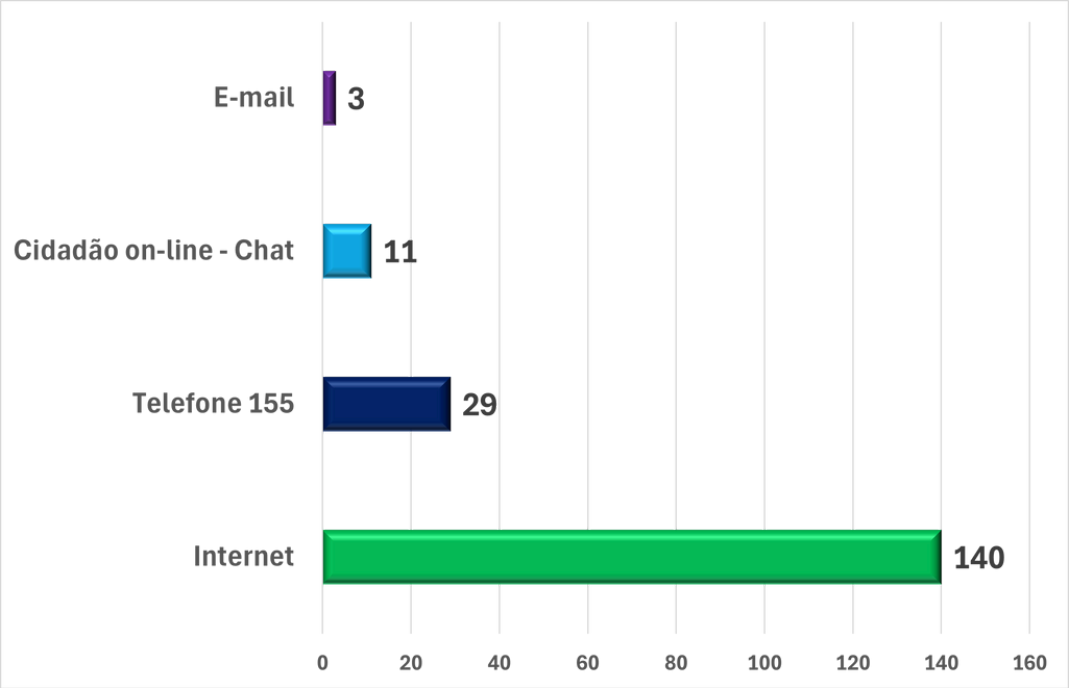
Outro ponto relevante é a procura por informações sobre procedimentos e orientações para solicitação de informações no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), com 18 pedidos (9,84%). A consulta sobre legislações estaduais também aparece com destaque, representando 7,10% das solicitações. Além disso, há uma procura considerável por informações sobre concursos públicos e seleções (2,73%).

Temas institucionais, como a estrutura e funcionamento do órgão, do Colégio Militar do Corpo de Bombeiros e do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI), somam uma parcela menor dos pedidos, mas refletem a curiosidade da população sobre o funcionamento interno da instituição. Assuntos mais específicos, como consulta de bens patrimoniais, tramitação de processos administrativos e restituição de taxas e tributos, representam percentuais menores, mas apontam a necessidade de clareza e eficiência nos trâmites administrativos.

A presença de demandas pontuais, como projetos sociais do Corpo de Bombeiros, controle e manutenção de hidrantes de rua e acordos de cooperação/parcerias institucionais, sugere a existência de grupos específicos da sociedade interessados nessas áreas, o que pode demandar uma abordagem mais direcionada na disponibilização dessas informações.

Documento assinado eletronicamente por: MANOEL HELDER DE MIRANDA em 21/03/2025, às 17:58 WAGNER ALVES MAIA em 21/03/2025, às 14:35 e outros (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 ADD9-2821-3240-0605.

5.5 Solicitações por meio de entrada



Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 28 de fevereiro de 2025.

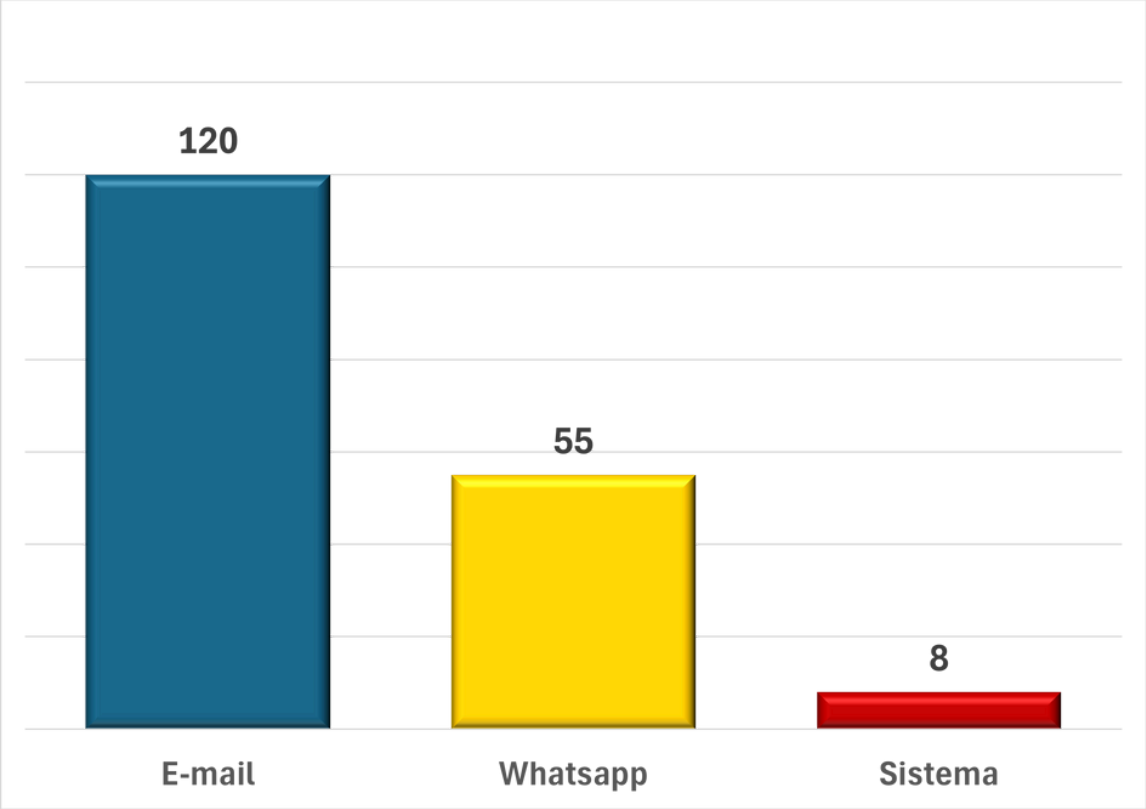
A análise dos meios de entrada das solicitações de informação revela que a Internet foi o canal mais utilizado, com 140 registros (76,50%), representando a preferência dos cidadãos por plataformas digitais para acessar informações de forma rápida e prática. Esse dado representa uma redução de 17,64% do uso desse canal com relação ao ano de 2023.

O telefone da Central 155 aparece como o segundo canal mais utilizado, com 29 atendimentos, demonstrando que ainda há uma parcela significativa da população que busca esclarecimentos por meio de contato através de atendimento com um(a) atendente, possivelmente por preferir uma comunicação mais interativa ou por dificuldades no acesso à internet. Esse canal apresentou um aumento de 38,09% quando comparado ao ano de 2023.

O canal Cidadão On-line – Chat registrou 11 interações, evidenciando a busca por atendimento imediato e dinâmico, enquanto o e-mail teve a menor adesão, com apenas 3 solicitações. O baixo volume de pedidos por e-mail pode indicar que os usuários preferem canais mais ágeis e diretos para obter as informações desejadas.

Documento assinado eletronicamente por: MANOEL ELDER DE MIRANDA em 21/03/2025, às 14:58 WAGNER ALVES MAIA em 21/03/2025, às 14:38 e outros; (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 ADD9-2821-3240-0605.

5.6 Meio de preferência de resposta



Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 28 de fevereiro de 2025.

A comparação entre os meios de entrada das solicitações e os meios preferidos para o recebimento das respostas revela padrões importantes sobre o comportamento dos usuários na busca por informações.

O sistema Ceará Transparente foi o canal mais utilizado para registrar solicitações, com 140 pedidos, demonstrando a forte adesão aos sistemas eletrônicos de informação. No entanto, apenas 8 usuários escolheram receber a resposta pelo próprio sistema, sugerindo que, embora seja a principal ferramenta para envio de pedidos, os cidadãos preferem receber as respostas por outros meios, como e-mail (120 registros) e WhatsApp (55 registros). Isso pode indicar que os usuários acessam o sistema para fazer suas solicitações, mas desejam maior praticidade no recebimento das respostas.

Documento assinado eletronicamente por: MANOEL ELDER DE MIRANDA em 21/03/2025, às 17:58 WAGNER ALVES MAIA em 21/03/2025, às 14:38 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.093, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.cearagov.br/validar-documento e informe o código ADD9-2821-3240-0605.

5.7 Índice de resolubilidade das demandas

Situação	2023	2024
Solicitações respondidas até 20 dias	205	182
Solicitações respondidas com prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	1	0
Solicitações respondidas sem prazo de prorrogação de 21 a 30 dias	0	1
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	0	0
Total	206	183

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 28 de fevereiro de 2025.

Em 2024 tivemos 183 pedidos de informação atendidos dentro do prazo legal de até vinte dias e 1 respondida sem prorrogação de prazo. Resultando em um Índice de Resolubilidade de 99,45%:

5.8 Tempo médio de respostas

No ano de 2024 o tempo médio de resposta do CBMCE, para os pedidos de informação, foi de 3 (três) dias, bem abaixo dos 20 (vinte) dias regulamentados.

Apresentamos a seria histórica 2020 - 2024 para comparação:

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 28 de fevereiro de 2025.

Documento assinado eletronicamente por: MANOEL HELDER DE MIRANDA em 21/03/2025, às 17:58 WAGNER ALVES MAIA em 21/03/2025, às 14:38 e outros; (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 ADD9-2821-3240-0605.

5.9 Pesquisa de Satisfação

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM ACESSO A INFORMAÇÃO - PERÍODO 01/01/2024 à 31/12/2024	

Índice Geral de Satisfação	Resultado
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)?	4,09
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,14
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).	4,11
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)	3,94
Média das Notas:	**4,07**
Índice de Satisfação:	**71,00%**

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,77
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,03
Índice de Expectativa:	**6,90%**

Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	35

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 28 de fevereiro de 2025.

A nota média obtida de todas as pesquisas respondidas pelos cidadãos usuários foi de 4,07, entretanto, para que se conheça o índice de satisfação obtido pelo SIC, 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 2024 tivemos 35 questionários respondidos, sendo que em 25 delas os respondentes forneceram uma nota igual ou maior do que 4, dessa forma, temos o resultado de 71% de satisfação.

O nível de satisfação dos usuários também pode ser percebido através do percepção deles, antes e depois de utilizar o serviço. dessa forma, nosso Índice de Expectativa foi 6,9%

Documento assinado eletronicamente por: MANOEL HELDER DE MIRANDA em 21/03/2025, às 17:58 WAGNER ALVES MAIA em 21/03/2025, às 14:38 e outros, (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 ADD9-2821-3240-0605.

6. Recursos de Indeferimentos de solicitações

Durante o ano de 2024, houve 3 recursos destinados ao Grupo Técnico de Apoio ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) , sendo que a 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.

Situação do Recurso	Quantidade	Parecer
Recursos em andamento	2	Aguardando julgamento
Recursos finalizados	1	Perda de objeto

Fonte: Relatórios do Portal Ceará, em 28 de fevereiro de 2025.

7. Dificuldades na implementação da Lei Estadual Nº 15.175/2012

No âmbito do CBMCE 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 transparencia 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.

Documento assinado eletronicamente por MANOEL HELDER DE MIRANDA em 21/03/2025, às 17:58 WAGNER ALVES MAIA em 21/03/2025, às 14:38 (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 ADD9-2821-3240-0605.

8. 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 N° 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.

9. 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.

Documento assinado eletronicamente por: MANOEL FELDER DE MIRANDA em 21/03/2025, às 17:58 WAGNER ALVES MAIA em 21/03/2025, às 14:38 e outros (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 ADD9-2821-3240-0605.

10. Classificação de documentos

As informações são classificadas, reclassificadas ou ainda desclassificadas como ultrassecretas, secretas e reservadas.

Não houve classificação ou desclassificação de informações durante o ano de 2024.

Atualmente o CBMCE possui as seguintes informações classificadas:

DOCUMENTO/INFORMAÇÃO	GRAU E PRAZO DE SIGILO	DELIBERAÇÃO
Informações de Assessoria de inteligência	**Secreta - 15 anos**	**6ª Reunião 27/12/2013**
Controle de Armamento	**Ultrassecreta - 25 anos**	**8ª Reunião 07/05/2014**

Fonte: www.bombeiros.ce.gov.br/acesso-a-informacao/

Além dessas classificações, o CSAI/CBMCE também analisa a possibilidade do fornecimento de informações a partir da Portaria CGAI N° 01/2016, que dispõe sobre a uniformização na classificação de informação sigilosa de matéria comum a todos os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual

Documento assinado eletronicamente por MAJ JOEL HELDER DE MIRANDA em 21/03/2025, às 17:58 WAGNER ALVES MAIA em 21/03/2025, às 14:38 e outros; (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 ADD9-2821-3240-0605.

11. 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 2024, cumprimos os prazos estabelecidos com êxito, como evidenciado pelos nossos resultados apresentados.

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, 10 de março de 2025.

Wagner Alves Maia – Coronel QOBM
Comandante Adjunto do CBMCE - Representante do Titular do Órgão

José Edir Paixão de Sousa - Tenente Coronel QOBM
Ouvidor Setorial - Representante da Ouvidoria

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

Documento assinado eletronicamente por: MANOEL HELDER DE MIRANDA em 21/03/2025, às 17:58 WAGNER ALVES MAIA em 21/03/2025, às 17:38 e outros; (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 ADD9-2821-3240-0605.

Comitê Setorial de Acesso à Informação do CBMCE

Acesso à informação

NOME	POSTO	FUNÇÃO
Wagner Alves Maia	Coronel QOBM	Representante do Titular do órgão
Aguardando Portaria de Nomeação	* * *	Assessor de Desenvolvimento Institucional
José Edir Paixão de Sousa	Ten. Coronel QOBM	Ouvidor Setorial
Marcos Antonio de Sousa Braz	2° Tenente QOABM	Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão

Atendimento

- Horário de Atendimento: De segunda a sexta, de 08h às 12h e de 13h às 17h.
- Endereço: Avenida Borges de Melo, 690 (Térreo) - Parreão / Fortaleza- CE
- Telefone: (85) 3101-4600
- Central 155: Horário de Atendimento: segunda a sexta-feira das 7h às 20h
- Site: Ceará Transparente

Documento assinado eletronicamente por: MANOEL HELDER DE MIRANDA em 21/03/2025, às 17:58 WAGNER ALVES MAIA em 21/03/2025, às 14:38 e outros; (horário oficial 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 ADD9-2821-3240-0605.
SUITE

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

FOLHA DE OCORRÊNCIAS

Última alteração: 21/03/2025, às 17:59
NUP: 10021.002177/2025-12
Assunto: Controle Interno - Transparência - Relatório de Monitoramento e Cumprimento da LAI

Data/Hora	Ocorrência	Usuário/Unidade	Observação
12/03/2025 às 16:16	Assinatura realizada	PAULO MANOEL ARRUDA AGUIAR CORREA - CBMCE/CMDADJ/OUVIDOR	Assinou o documento COMUNICAÇÃO INTERNA Nº 000032/2025/CBMCE/OUVIDOR (CI - Comunicação Interna)
12/03/2025 às 16:17	Processo Criado	PAULO MANOEL ARRUDA AGUIAR CORREA - CBMCE/CMDADJ/Ouvidor	Tramitado para CBMCE/DPGI
12/03/2025 às 18:00	Atribuir responsável	MANOEL HELDER DE MIRANDA - CBMCE/CMDADJ/DPGI - Diretoria Executiva de Planejamento e Gestão Interna	Atribuiu como responsável MANOEL HELDER DE MIRANDA - CMDADJ/DPGI
21/03/2025 às 12:12	Alterou responsável	CARLOS HENRIQUE EHRICH VASQUES RAMOS - CBMCE/CMDADJ/DPGI - Diretoria Executiva de Planejamento e Gestão Interna	Atribuiu como responsável CARLOS HENRIQUE EHRICH VASQUES RAMOS - CMDADJ/DPGI
21/03/2025 às 12:13	Solicitação de assinatura	CARLOS HENRIQUE EHRICH VASQUES RAMOS - CBMCE/CMDADJ/DPGI	Solicitou assinatura do documento RELATORIO_SIC_CBMCE_2024-1_assinado_assinado.pdf (Anexo) para: MANOEL HELDER DE MIRANDA
21/03/2025 às 12:13	Solicitação de assinatura	CARLOS HENRIQUE EHRICH VASQUES RAMOS - CBMCE/CMDADJ/DPGI	Solicitou assinatura do documento RELATORIO_SIC_CBMCE_2024-1_assinado_assinado.pdf (Anexo) para: WAGNER ALVES MAIA
21/03/2025 às 14:39	Assinatura realizada	WAGNER ALVES MAIA - CBMCE/CELCG/CMDADJ	Assinou o documento RELATORIO_SIC_CBMCE_2024-1_assinado_assinado.pdf (Anexo)
21/03/2025 às 17:59	Assinatura realizada	MANOEL HELDER DE MIRANDA - CBMCE/CMDADJ/DPGI	Assinou o documento RELATORIO_SIC_CBMCE_2024-1_assinado_assinado.pdf (Anexo)