



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

Relatório de Gestão de Ouvidoria | 2025

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 09/02/2026, às 14:40 ANTONIO MARCOS ALVES SOUSA em 09/02/2026, às 13:37 (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 E842-AE8B-7CB1-AEA5.



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

ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA **ASSESSOR DE CONTROLE INTERNO E OUVIDOR SETORIAL**

Antônio Marcos Alves Sousa - Tenente Coronel QOBM

EQUIPE DA OUVIDORIA

OUVIDORA SETORIAL SUBSTITUTA

Aline Costa de lima – 1º Tenente QOBM

OPERADOR DO SISTEMA CEARÁ TRANSPARENTE

Lidiane de Menezes Mourão

INTERLOCUTORES DAS ÁREAS INTERNAS

COMANDO DE ENGENHARIA DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIO (CEPI)

Capitão QOBM Diógenes Luís Barros de Freitas
1º Tenente QOBM Filipe Costa Falcão
Subtenente QPBM Ted Silva da Cunha
Paulo Manoel Arruda Aguiar Corrêa

COMANDO DE BOMBEIROS DA CAPITAL (CBC)

Capitão QOABM José Alberto Ferreira Júnior
1º Tenente QOABM Francisco Jean Dias Barbosa

COMANDO DE BOMBEIROS DO INTERIOR (CBI)

1º Tenente QOBM José Hallys Freitas
1º Tenente QOABM Ronaldo Holanda Lima

COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS (CGP)

1º Tenente QOABM Luís Carlos Maciel de Freitas
Soldado QPBM Lígia Ferreira Teles

ASSESSORIA DE INTELIGÊNCIA BOMBEIRO MILITAR (ASINT)

1º Tenente QOABM Paulo Antônio da Costa Mazulo Júnior
2º Sargento QPBM Mariana Carneiro Ramalho

ASSESSORIA JURÍDICA (ASJUR)

Tenente-Coronel QOBM Francisco Weima de Melo Filgueira

COLÉGIO MILITAR DO CORPO DE BOMBEIROS (CMCB)

1º Tenente QOBM Diego Rodrigues e Silva Falcão
1º Tenente QOBM Henrique Vieira Coelho

2 - INTRODUÇÃO

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.

Com a missão precípua de salvar vidas e patrimônios com eficiência, eficácia, transparência, ética e respeito à dignidade humana, o Órgão tem como principais finalidades a prevenção e combate a incêndios, buscas, salvamentos e atendimentos pré-hospitalares, atuando ainda na execução de atividades de Defesa Civil, na gestão de riscos e enfrentamento aos efeitos de ocorrência de desastres.

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. Em 2025, passou à qualidade de órgão de assessoramento, vinculada diretamente à direção superior, com a inclusão da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOI) na Estrutura Organizacional do CBMCE, conforme Decreto Estadual nº 36488, de 31 de março de 2025.

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 e em 2025, mais 2617 manifestações registradas.

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, tendo como órgão central a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE). 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://cearatransparente.ce.gov.br>;
- Central 155: Ligação gratuita;
- E-mail CBMCE: ouvidoriacbmce@gmail.com;
- Telefone fixo: (85) 3106-4424;
- Aplicativo Ceará App e
- Presencialmente, ou por correspondência, no endereço: Avenida Borges de Melo, 690, Parreão; Fortaleza–CE; CEP 60415-510.

Assim, com o objetivo de apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE) relativas ao ano de 2025, atendendo às determinações da Lei n.º 13.460/2017 e Decreto Estadual n.º 33.485/2020 e zelando pelo princípio basilar da transparência nos serviços públicos, apresentamos o presente relatório, baseado nos dados estatísticos das manifestações de Ouvidoria e disponibilizados nos relatórios fornecidos pela Plataforma Ceará Transparente, gerados já no ano de 2026.

Os dados serão apresentados de forma quantitativa e qualitativa e os resultados serão colocados de forma estruturada por meio 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.

3 - OUVIDORIA EM DADOS - PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

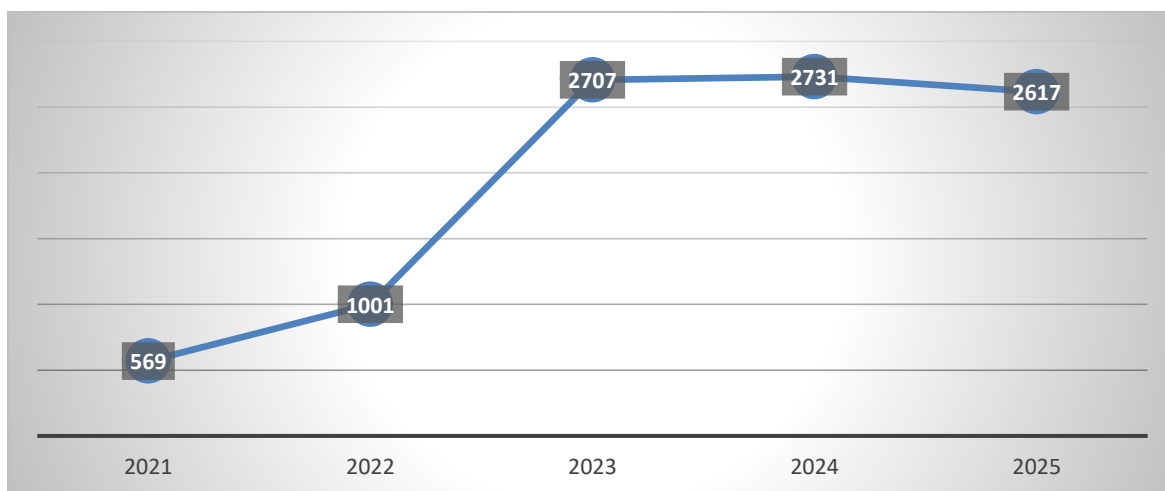
A Ouvidoria em Dados tem como objetivo mensurar e analisar informações relevantes, apresentando à sociedade dados sobre os meios de entrada mais utilizados, os tipos de manifestações mais recorrentes (incluindo assuntos e subassuntos), as tipificações, os tipos de serviços, os programas orçamentários 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 no período de 01 a 08 de fevereiro de 2026.

3.1 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.

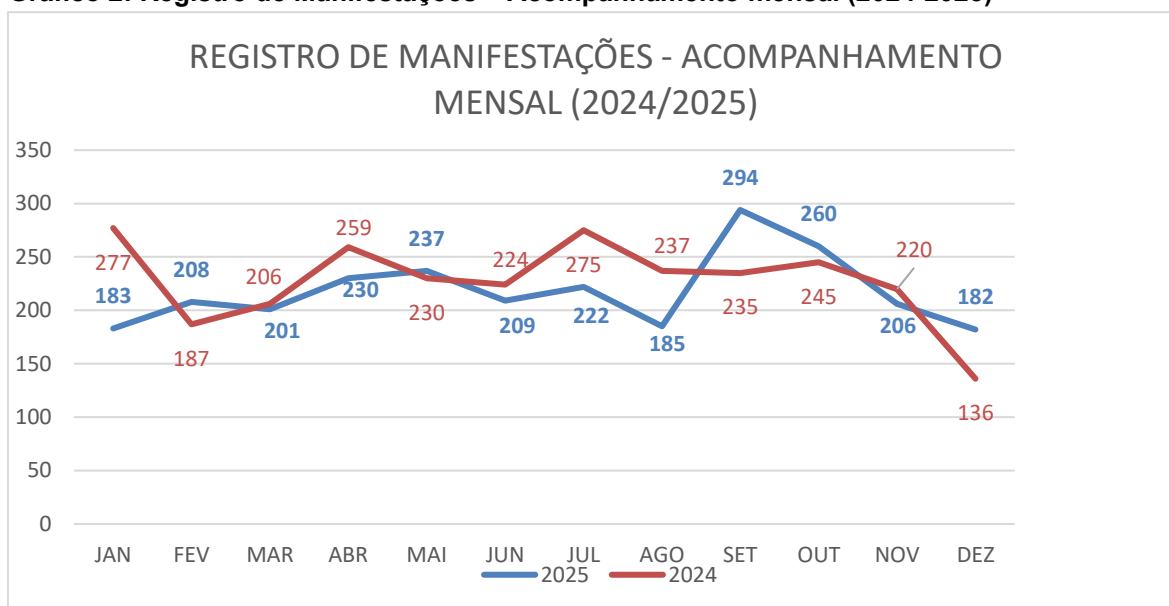
Gráfico 1: Série histórica de manifestações recebidas pela Ouvidoria do CBMCE (2021-2025)



Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente

Podemos observar que, quando comparado aos dois últimos anos do período considerado na série histórica, Em 2025 não ocorreu uma variação expressiva de manifestações. A redução em relação à média do biênio imediatamente anterior foi de apenas 0,04%.

Gráfico 2: Registro de Manifestações – Acompanhamento mensal (2024-2025)



Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente

Os números de registros mensais de manifestações de ouvidoria em 2025 apresentaram uma certa variação ao longo do ano. Os meses de setembro (294) e novembro (260) registraram maiores ocorrências de manifestações enquanto nos meses de janeiro (183), agosto (185) e dezembro (182), as quantidades se mostraram menos expressivas.

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).

3.2 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 2025, comparando com o quantitativo de 2024 e o respectivo percentual da variação.

Tabela 1: Meios de entrada das manifestações de Ouvidoria do CBMCE: 2024 e 2025.

Meio de entrada	2024	2025	Variação
Telefone 155	215	220	+2,33%
Internet	2332	1989	-14,71%
E-mail	108	223	+106,48%
Telefone Fixo	5	72	+1340%
Presencial	35	52	+48,57%
Ceará App	4	5	+25%
WhatsApp	10	16	+60%
Cidadão on-line – Chat	22	37	+68,18%
Facebook	0	1	Não registrada em 2023
Carta	0	1	Não registrada em 2023
Ceará Digital	0	1	Não registrada em 2023
Total	2731	2617	- 4,17%

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente

Os dados de entrada de manifestações de ouvidoria por meio de comunicação entre os anos de 2024 e 2025 revelam importantes tendências e alterações no comportamento dos usuários. O Acesso à Plataforma Ceará Transparente por meio do uso de um navegador de internet, seja via aparelhos celulares, computadores ou outros dispositivos pessoais com conexão à internet, ainda é o meio mais utilizado para o cidadão contribuir com nossa Ouvidoria e registrar suas demandas. Porém, o uso de outros canais para o registro de manifestações de ouvidoria teve aumento considerável em torno de 57,39%

O meio Internet manteve sua posição como o principal canal de entrada das manifestações. O ambiente digital continua sendo o preferido pelos cidadãos. Um aumento nas manifestações via telefone demonstra um crescimento no uso de serviços telefônicos como alternativa. Também as manifestações por e-mail apresentou aumento refletindo possivelmente a continuidade de seu uso por usuários que preferem canais tradicionais de comunicação digital.

3.3 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 2025. Realizamos um comparativo com o ano de 2024, e mostramos a variação ocorrida:

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

Meio de entrada	2024	2025	Varição
Solicitação	2001	1817	-9,20%
Reclamação	296	292	-1,35%
Denúncia	371	426	+14,82%
Elogio	36	45	+25,00%
Sugestão	27	37	+37,04%
Total	2731	2617	-4,17%

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente

Os dados referentes aos tipos de manifestações de ouvidoria recebidas em 2024 e 2025 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 2001 em 2024 para 1817 em 2025, uma redução de 9,20%. Apesar de ainda serem o tipo mais frequente (73,3% do total em 2024 e 69,43% em 2025), essa queda pode indicar maior eficiência no atendimento prévio ou mudança no comportamento dos usuários. Interessante, também, verificar que as denúncias registraram um aumento no número de registro, de 371 para 426, um crescimento de 14,82%.

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 296 para 292 manifestações, representando uma redução de 1,35%. Esse declínio pode ser interpretado como uma melhoria percebida na prestação de serviços ou uma menor motivação para formalizar queixas. Os elogios subiram de 36 para 45, um crescimento de 25,00%. Apesar de representarem uma pequena fração do total (1,75% em 2025), o aumento demonstra maior reconhecimento de serviços executados.

Já as sugestões cresceram de 27 para 37, um aumento de 37,04%. Esse crescimento, embora em números absolutos seja pequeno, evidencia maior participação propositiva dos cidadãos no aprimoramento dos serviços.

3.4 Assuntos das manifestações

ASSUNTOS DAS SOLICITAÇÕES: A análise das solicitações registradas pela ouvidoria do CBMCE revela um total de 1817 manifestações, correspondendo a aproximadamente 69,43% do total de 2617 registros. A tabela a seguir evidencia que 91,36% das solicitações estão concentradas no processo de Certificar a Conformidade de Prevenção Contra Incêndio e Pânico, de Competência do Comando de Engenharia de Prevenção e Incêndios (CEPI):

Tabela 3: Manifestações de ouvidoria classificadas como solicitação - 2025

Tipo	Assuntos	Total	%
Solicitação	Certificado de conformidade	719	39,57%
	Vistoria técnica em edificação	499	27,46%
	Análise de projeto de segurança de incêndio e pânico	244	13,43%
	Vistoria fiscalizatória	114	6,27%
	Cadastro de empresas e assessores técnicos	57	3,14%

	Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	27	1,49%
Total		1660	91,36%

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente

As solicitações referentes ao serviço de emissão do “Certificado de Conformidade” são as mais frequentes, com 719 solicitações, representando 39,57% do total analisado. Em seguida, a “Vistoria Técnica em Edificação” aparece com 499 solicitações (27,46%), enquanto a “Análise de projeto” soma 244 solicitações (13,43%).

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 292 reclamações em 2025 (aproximadamente 11,16% do total de 2617 manifestações) que, a maioria dos registros se concentram nas em seis categorias, conforme indicado abaixo:

Tabela 4: Manifestações de ouvidoria classificadas como solicitação - 2025

Tipo	Assuntos	Total	%
Reclamação	Vistoria técnica em edificação	54	18,49%
	Vistoria fiscalizatória	37	12,67%
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	32	10,96%
	Certificado de conformidade	30	10,27%
	Estrutura e funcionamento do Colégio do Corpo de Bombeiros	23	7,88%
	Análise de projeto de segurança de incêndio e pânico	23	7,88%
Total		199	68,15%

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

A “Vistoria Técnica em Edificação” lidera como a principal causa de reclamação, com 54 registros (18,49%), seguida pelo Vistoria Fiscalizatória, com 37 demandas, “Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão” (32 reclamações,

10,96%), “Certificado de Conformidade”, com 30 reclamações (10,27%), “Estrutura e funcionamento do Colégio do CBMCE” (23 reclamações, 7,88%) e pela “Análise de projeto de segurança de incêndio e pânico”, com 23 registros (7,88%), nesta ordem

Outras categorias de reclamações (93 registros, 31,85%) se apresentam bem diversificadas conforme lista a seguir:

- Sistemas institucionais e aplicativos
- Estrutura e funcionamento do órgão/entidade
- Conduta inadequada de servidor/colaborador
- Concurso público/seleção
- Cuidado com os animais
- Cadastro de empresas e assessores técnicos
- Procedimentos de proteção, combate à incêndio, busca e salvamento
- Sites institucionais
- Poluição sonora (diversos)
- Apuração e procedimentos sobre crimes diversos
- Falta de profissionais de apoio em instituição de ensino
- Estrutura e funcionamento do atendimento telefônico
- Salário de servidores
- Promoções dos militares
- Estrutura e funcionamento de unidades operacionais
- Projetos sociais do corpo de bombeiros
- Ações, plano, programas e projetos de defesa civil
- Tramitação de processo administrativo
- Plano de cargos e carreiras
- Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos
- Informação sobre servidor
- Frota de veículos

- Assédio moral

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 2025 revela um total de 426 manifestações, correspondendo a 16,28% das 2617 entradas totais. A maioria dessas denúncias (86,15%, ou 367) foi direcionada **para o Estado**, enquanto apenas 13,85% (59) foram **contra o Estado**. Isso indica que a população utiliza predominantemente o canal de denúncias para relatar irregularidades.

Tabela 5: Manifestações de ouvidoria classificadas como denúncia - 2025

Tipo	Assunto	Total	%
Denúncia	Vistoria fiscalizatória	334	77,86%
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	29	6,76%
	Vistoria técnica em edificação	16	3,73%
	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	7	1,63%
	Assédio moral	6	1,40%
	Certificado de conformidade	5	1,17%
	Nepotismo	5	1,17%
	Concurso público/seleção	5	1,17%
TOTAL		407	94,89%

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente

Ao aplicar o Diagrama de Pareto, observa-se que 87,33% das denúncias estão concentradas, principalmente, em três categorias. As denúncias relacionadas à Vistoria Fiscalizatórias dominam amplamente, com 334 registros (77,86%), destacando-se como a maior área de preocupação. Em seguida, Condutas

inadequadas de servidor/colaboradores (29 denúncias, 6,76%).

Nas denúncias contra o Estado, os principais temas incluem conduta inadequada de servidor/colaborador e apuração de procedimentos sobre crimes diversos. Os dados revelam que as demandas relacionadas à Vistoria Técnica ou Fiscalizatórias em Edificação concentram a maioria das manifestações do tipo denúncia 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 - 2025

Tipo	Assuntos	Total	%
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	30	66,67%
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	14	31,11%
	Cuidado com os animais	1	2,22%
Total		45	100%

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente.

Embora em número reduzido, essas manifestações destacam aspectos positivos dos serviços e atendimentos prestados, principalmente pelo fato de que a totalidade dos elogios faz referência ou a servidores públicos ou colaboradores específicos ou aos serviços prestados pelo CBMCE evidenciando o impacto positivo que o atendimento personalizado e eficiente tem na percepção dos usuários.

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 recepcionadas 27 manifestações na forma de sugestões, representando apenas 0,98% do total de manifestações recebidas

Tabela 7: Manifestações de ouvidoria classificadas como sugestões - 2025

Tipo	Assuntos	Total	%
Sugestão	Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	8	21,62%
	Estrutura e funcionamento de unidades operacionais	5	13,51%
	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	4	10,81%
	Análise de projeto de segurança de incêndio e pânico	3	8,11%
	Sistemas institucionais e aplicativos	3	8,11%
	Concurso público/seleção	3	8,11%
	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	2	5,41%
Total		28	75,68%

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente

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, destaca-se “Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc), com 8 contribuições que serão utilizadas na elaboração da Nota Técnica 48 - Ocupações Destinadas a Garagens e Locais com Sistemas de Alimentação de Veículos Elétricos (SAVE).

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.

3.5 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 quatro tipos de assuntos representam 79,48% do total de demandas registradas (2617), a saber:

- **Certificado de conformidade:** 755 registros (28,76%)
- **Vistoria técnica em edificação:** 569 registros (21,68%)
- **Vistoria Fiscalizatória:** 485 registros (18,48)
- **Análise de projeto de segurança de incêndio e pânico:** 271 registros (10,32%).

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	653	86,49%
	Alteração de dados cadastrais	80	10,60%
	Emissão do documento	22	2,91%
	Total	755	100%
Vistoria Técnica em Edificação	Procedimentos e orientações	226	40,07%
	Verificação da execução do serviço	89	15,78%
	Solicitação do número do processo	82	14,54%
	Vistoria técnica em edificação comercial	67	11,88%
	Atraso na execução do serviço	38	6,74%
	Projeto de segurança de incêndio e pânico em edificação comercial	35	6,21%
	Projeto de segurança de incêndio e pânico em edificação multifamiliar	12	2,13%
	Total	549	95,35%
Vistoria Fiscalizatória	Vistoria fiscalizatória em edificação multifamiliar	218	44,95%
	Vistoria fiscalizatória em edificação comercial	192	39,59%

	Reunião de público	32	6,60%
	Armazenamento irregular de gás de cozinha/glp	16	3,30%
	Vistoria fiscalizatória em edificação pública	16	3,30%
	Venda irregular de gás de cozinha/GLP	11	2,27%
	Total	485	100%
Análise de Projeto de Segurança de Incêndio e Pânico	Procedimentos e orientações	182	67,66%
	Verificação da execução do serviço	27	10,04%
	Atraso na execução do serviço	24	8,92%
	Solicitação de reanálise do projeto	14	5,20%
	Análise de projeto de edificação comercial	12	4,46%
	Solicitação do número do processo	8	2,97%
	Total	267	99,25%

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente

Os dados apresentados para identificar os assuntos mais representativos em demandas manifestações, permitindo um enfoque estratégico nos elementos que concentram maior volume de solicitações e interações. Dessa forma, identificamos que dos 2.617 registros analisados, quatro tipos de assuntos representam 79,48% das demandas totais:

Percebe-se que mais de 2/3 das manifestações de Ouvidoria no âmbito do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará refere ao Processo de Certificar a Conformidade da Segurança contra Incêndio e Pânico (79,48%), indicando que questões relacionadas à implementação de sistemas preventivos de segurança para a adequação normativas de unidades comerciais e residenciais dominam as preocupações dos cidadãos. Neste contexto, 1061 registros durante o ano 2025 são alusivos aos **procedimentos e orientações** (Subassunto mais mencionado) nesta temática, tanto pela quantidade de profissionais que ainda não dominam o assunto, quanto por nossos clientes (cidadãos) que pretendem alcançar seus objetivos em um menor tempo.

3.6 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.

Tabela 9: Tipos de serviço das manifestações de ouvidoria - 2025

Serviço	Total	%
NÃO SE APLICA (Serviços de Competência do CEPI)	725	40,31%
NÃO SE APLICA (Serviços de Competência de Outras Áreas Internas do CBMCE)	330	
Vistoria Técnica de Edificação	759	29,00%
Vistoria Fiscalizatória em Edificações Comerciais e/ou Multifamiliares	505	19,30%
Análise de Projeto de Incêndio para a obtenção do Certificado de Aprovação	256	9,78%
Atendimento de Emergências Envolvendo Busca, Resgate e Salvamento de Pessoas e Animais pelo Corpo de	23	0,88%
Atendimento de Emergências em Acidentes e Incêndios de Qualquer Natureza pelo Corpo de Bombeiros	8	0,31%
Palestra Sobre Prevenção de Acidentes, Primeiros Socorros ou Prevenção e Combate à Incêndios	4	0,15%
Inscrição no Projeto Jovem Brigadista de Valor (JBV)	2	0,08%
Inscrição em Concurso Público para a Seleção de Alunos do Colégio Militar do Corpo de Bombeiros	2	0,08%
Inscrição no Projeto Saúde, Bombeiros e Sociedade (PSBS)	2	0,08%

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente

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 serviços de competência do Comando de Engenharia de Prevenção e Incêndio (CEPI) são mais demandados concentram os maiores números das manifestações registradas, representando 85,78% do total.

Mais uma vez os serviços de Vistoria Técnica de Edificação (29,00%) lidera como o mais demandado, demonstrando a relevância das vistorias para garantir a segurança das edificações.

O serviço de Vistoria Fiscalizatória em Edificações Comerciais e/ou Multifamiliares representa o segundo maior volume de manifestações, reforçando o foco em edificações de uso coletivo, especialmente comerciais e multifamiliares, que



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

possuem maior exposição a riscos e exigem maior rigor na fiscalização.



Em terceiro lugar aparece o serviço de Análise de Projeto de Incêndio para Obtenção do Certificado de Aprovação (9,78%), serviço diretamente relacionado à regularização de edificações.

Uma parcela significativa das manifestações foi classificada como “NÃO SE APLICA” (40,31%). Isso pode indicar dificuldades no enquadramento das solicitações em categorias predefinidas ou ausência de clareza nas informações fornecidas pelos usuários e oferecendo maior dificuldade na consolidação das informações. Somente a partir de mecanismos manuais foi possível apontar para o tipo de assunto relacionado, quando foi verificado que dos 1055 serviços classificados como NÃO SE APLICA, 725 estão relacionados às atividades de competência do CEPI.

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.

3.7 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 - 2025

Programa Orçamentário	Total	%
Segurança Pública Fortalecida e Integrada à Sociedade	1705	65,15%
Gestão Administrativa do Ceará	523	19,98%

Gestão Integrada de Riscos e Desastres	388	4,83%
Total	2616	99,96%

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente

Os dados sobre manifestações por programa orçamentário mostram que o programa “Segurança Pública Fortalecida e Integrada à Sociedade” concentra a esmagadora maioria das manifestações (65,15%), evidenciando que a maioria das demandas estão diretamente ligadas à entrega de valor à Sociedade Cearense.

Os programas “Gestão Administrativa do Ceará” que está relacionada à utilização dos recursos públicos para manutenção do funcionamento dos serviços à Sociedade concentra 19,98% (523 registros do total) e “Gestão Integrada de Riscos e Desastres” (14,83%) aparece 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.

3.8 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 11: Municípios de ocorrência das manifestações de ouvidoria - 2025

Município de ocorrência	Total	%
Fortaleza	1596	60,99
Não se Aplica	112	4,28
Eusébio	90	3,44
Juazeiro do Norte	73	2,79
Caucaia	65	2,48

Maracanaú	65	2,48
Aquiraz	42	1,60
Sobral	28	1,07
Cruzeiro da Fortaleza	23	0,88
Itaitinga	22	0,84
São Gonçalo do Amarante	17	0,65
Crateús	14	0,53
Crato	14	0,53
Paracuru	13	0,50
Beberibe	12	0,46
Pentecoste	12	0,46
Tianguá	12	0,46
Jaguaruana	11	0,42
Acarape	10	0,38
Icó	10	0,38
Itapipoca	10	0,38
Jijoca de Jericoacoara	10	0,38
Maranguape	10	0,38
Russas	10	0,38
São Paulo	10	0,38
Total	2291	87,54%

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente gerados

Os dados apresentados na Tabela 16 permitem identificar a concentração geográfica das manifestações registradas na ouvidoria em 2025, com destaque significativo para Fortaleza, que concentra 60,99% 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, 4,28%, 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 (0,38%), 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 Eusébio (3,44), Maracanaú (2,48%) e Caucaia (2,48%), que integram a Região Metropolitana de Fortaleza, também apresentam relevância, refletindo a proximidade com a capital e possíveis fluxos populacionais. Cidades do interior do estado também tem suas representações, como Sobral (1,07%) e Juazeiro (2,67%) e outras como Itapipoca, Tiangua e Juaguaruana apresentam percentuais menores, mas ainda são representativas no conjunto de dados.

Conforme a dados fornecidos pelos usuários, as demandas tiveram origem em 123 dos 184 municípios cearenses, refletindo a abrangência de atuação do CBMCE

4. 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%).**

4.1 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 2024 e 2025:

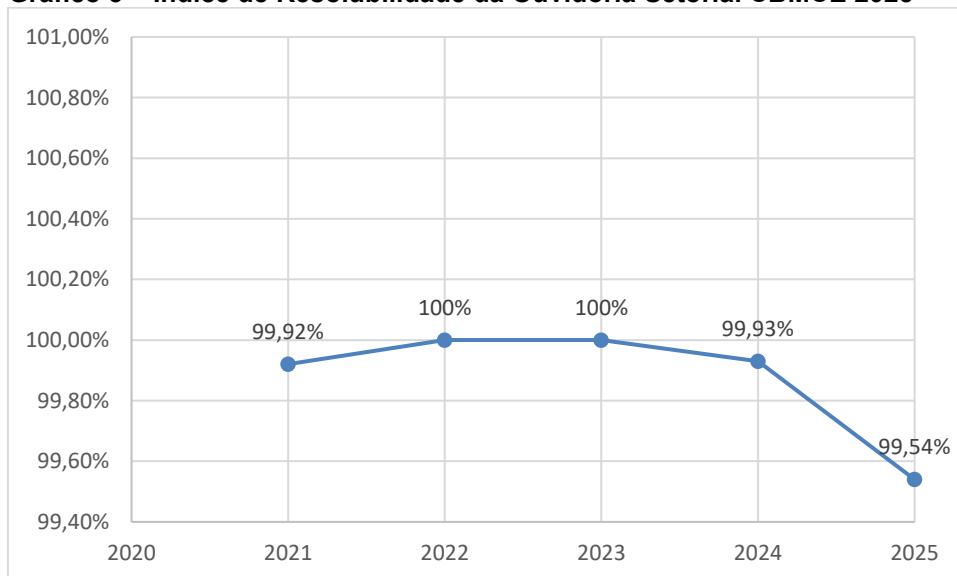
Tabela 12: Situação das manifestações de ouvidoria (2024 – 2025)

Situação da manifestação	2024	2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	2729	2605
Manifestações Finalizadas fora do prazo	2	12
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	2731	2617

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente

O Índice de resolubilidade em 2025 foi de **99,54%**, ou seja, apenas em 12 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.

Gráfico 3 – Índice de Resolubilidade da Ouvidoria Setorial CBMCE 2025



Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente

Entre 2021 e 2025, podemos observar uma tendência com índices próximos ou iguais a 100%, demonstrando alta eficiência na resolução das demandas, obedecendo os prazos normativos.

4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Apesar de termos superado em 5,54 pontos percentuais (99,54%) a meta estipulada pela CGE, que era de no mínimo 94%, estamos empenhados para finalizar com o índice de 100% em 2026. 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 2026:

- ✓ 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.

4.1.2 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 2025 foi de apenas 2,29 dias.**

Tabela 13: Tempo Médio de Resposta (2024 – 2025)

Tempo Médio de Resposta	
Tempo médio de Resposta 2024	3,07 dias
Tempo médio de Resposta 2025	2,29 dias
Redução	0,78 dia

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente

A redução no tempo resposta é de medida implementada para atribuir a responsabilidade pelas demandas encaminhadas às áreas internas a servidores ou colaboradores pré-definidos, evitando o não conhecimento da manifestação que lhe foi atribuída, bem como do compromisso assumido a termo para esta atividade.

4.2 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.

4.2.1 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 2025.

Tabela 14: Notas médias das pesquisas de satisfação - 2025

Pergunta	Nota
A. De modo geral, qual sua satisfação com o serviço de Ouvidoria neste atendimento?	4,40
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,34
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,44
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,33
Média das notas	4,33
Índice de Satisfação	83,00%

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente

A nota média obtida de todas as pesquisas respondidas pelos cidadãos usuários foi de 4,33, 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 2025, tivemos 204 pesquisas de satisfação respondidas e obtivemos um índice de 83% de satisfação, superando a meta estipulada para 2025, que era de 67%, em 16 pontos percentuais. Isso evidencia o compromisso de toda a equipe da Ouvidoria do CBMCE e de todo o conjunto de Operadores Internos em suas áreas internas em realmente oferecer soluções concretas às demandas dos cidadãos.

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.

4.2.2 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 15: 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:	3,86
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,34
Índice de Expectativa:	12,44%

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente

A expectativa do cidadão com a Setorial de Ouvidoria do CBMCE foi superada em 12,44%. 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.

$$\rightarrow (4,34 - 3,86) = 0,48$$

$$\rightarrow 0,48 / 3,86 = 0,12435233160621761$$

$$\rightarrow 0,12435233160621761 * 100 = \mathbf{12,44\%}$$

4.2.3 Índice de Resolutividade – Resolução da demanda na visão do cidadão

Tabela 16: Índice de Resolutividade da Ouvidoria do CBMCE em 2025.

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
--------------------------	-----------	--------

Sim	112	54,90%
Não	39	19,12%
Parcialmente	53	25,98%

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente

O índice reflete o esforço da Ouvidoria Setorial do CBMCE para ofertar ao manifestante justamente o objeto de sua demanda e para isso não se limita a uma resposta célere, mas entregando valor à contribuição do cidadão. Neste sentido, é preciso entender o contexto da manifestação registrada, atuar em parceria com as áreas internas no intuito de não restar dúvidas quanto o que realmente o cidadão espera com sua participação.

Também, é o cuidado em oferecer um resposta com uma linguagem acessível para que não haja interpretação diversas ou o não entendimento da entrega ao manifestante e esta entrega possa contribuir com as necessidades e satisfação do nosso cliente (cidadão)

Também, o cuidado em oferecer um resposta com uma linguagem acessível para que não haja interpretação diversas ou o não entendimento da entrega ao manifestante e de maneira que esta entrega possa contribuir com as necessidades e satisfação do nosso cliente (cidadão).

4.2.4 Total de Respondentes

Tabela 17: Total de Respondentes da Pesquisa de Satisfação em 2025.

Total de pesquisas respondidas 2024	268
Total de pesquisas respondidas 2025	204

Fonte: Relatórios do Sistema Ceará Transparente

O número absoluto de pesquisas respondidas diminuiu, passando de 268 para 204. 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.

De forma a tornar mais significativa a pesquisa de satisfação, a Ouvidoria

Setorial do CBMCE implementar como diretriz provocar o manifestanteo final de cada resposta oferecida a participar da pesquisa.

4.2.5 Ações para a 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

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 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 (ou denúncias) de averiguação de irregularidades estabelecimentos comerciais e unidades multifamiliares, em uma preocupação se aqueles ambientes estão em conformidade com as legislações no que compete ao CBMCE.

A análise dos dados da ouvidoria do CBMCE em 2025 revela que a maioria das manifestações são do tipo “Solicitação”. Estas demandas estão relacionadas à atividade de concessão de certificação de conformidade do sistema preventivo contra incêndio e pânico a que todas as unidades comerciais ou industriais e unidades multifamiliares estão obrigadas a providenciar para a regularidade de seu empreendimento.

Dentre as reclamações, se destaca a recorrência desconformidade por ocasião das “Vistorias Técnicas em Edificação” ou o atraso na sua realização, bem como no fornecimento do “Certificado de Conformidade”. Essas duas categorias concentram o maior número de 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, pela linguagem utilizada e dificuldade do entendimento por leigos e outras ligadas às questões de estrutura e funcionamento do Colégio Militar do Copro de Bombeiros (CMCB), em decorrência da situação atípica atual do Colégio que teve que mudar de local de funcionamento para a realização de obras de reconstrução da estrutura daquela unidade de ensino

No caso das denúncias contra o Estado, as principais causas foram conduta inadequada de servidor ou colaborador e apuração de procedimentos relacionados a crimes diversos.

Vale destacar que as demandas relacionadas à Vistoria Técnica em Edificação também são predominantes neste grupo de 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.

A maioria dos elogios 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.

5.2 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.

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.

5.3 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.

As denúncias contra servidores militares da Corporação são compartilhadas

de imediato à Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos da Segurança Pública e Sistema Penitenciário (CGD), que pode absorver para si toda a responsabilidade pela apuração ou retornar ao CBMCE para providências. Geralmente, demandas que estropam os “muros” da caserna são concentrados na CGD e questões internas são apuradas pelo próprio órgão.

As demandas mais complexas, independente do tipo, são acompanhadas pela Ouvidoria Setorial e sendo necessário, medidas são adotadas para encontrar uma solução satisfatória ao cidadão, tais como reunião com a área demanda, plano de ação com prazo definido, mudanças no processo e outras atitudes, sempre com a aprovação e patrocínio da Gestão Superior.

6. 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.

No caso do CBMCE, não se aplicam benefícios financeiros diretos.

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 devidas providências no atendimento de sua demanda.

7. AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

7.1 Certificação e cursos realizados pelo Ouvidor

Em 2025, 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 Antônio Marcos Alves Sousa, passou a possuir a certificação em ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública - iniciada no ano de julho e finalizada em dezembro de 2025 - e ao longo do ano, esteve presente em outros eventos, os quais apresentamos no quadro abaixo:

Quadro 1: Capacitações e eventos nos quais o Ouvidor do CBMCE esteve presente em 2025.

Título da Capacitação ou Evento	Organização	Período	Carga Horária
Curso - Gestão em ouvidoria	EV.G/ENAP	10/10/2025 a 09/11/2025	20h
Curso - Atuação gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão pública	EV.G/ENAP	10/12/2025 a 31/12/2025	20h
Curso - Controle social	EV.G/ENAP	10/10/2025 a 09/11/2025	20h
Curso - Acesso à informação	EV.G/ENAP	09/09/2025 a 08/10/2025	20h
Curso - Avaliação da qualidade de serviços com base para gestão e melhoria de serviços públicos	EV.G/ENAP	10/10/2025 a 09/11/2025	20h
Curso - Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?	EV.G/ENAP	09/11/2025 a 09/12/2025	20h
Curso - Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias	EV.G/ENAP	09/11/2025 a 09/12/2025	20h

Curso - Inovando na gestão de projetos	EV.G/ENAP	09/11/2025 a 09/12/2025	25h
Curso - Proteção ao denunciante e tratamento de denúncias em ouvidoria	EV.G/ENAP	09/11/2025 a 09/12/2025	20h
Curso - Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos	EV.G/ENAP	29/05/2025 a 28/06/2025	25h
Trilha de aprendizagem - Certificação em ouvidoria	EV.G/ENAP	29/05/2025 a 31/12/2025	210h
Curso - Mediação de Conflitos em Ouvidoria	EGP (CE)	21/07/2025 a 25/07/2025	20h
Curso – Técnicas em Negociação de Conflitos	EGP (CE)	30/06/2025 a 30/07/2025	20h
Oficina – Código de Ética dos Agentes de Ouvidoria	EGP (CE)	09/07/2025 a 11/09/2025	09h

Fonte: Acompanhamento de frequência de eventos.

7.2 Comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias

No ano de 2025 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
IV Reunião da Rede de Ouvidoria	14/08
V Reunião da Rede de Ouvidoria	23/10
VI Reunião da Rede de Ouvidoria	16/12

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

8. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUIDORIA

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 atualize 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.

9. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Atesto para os devidos fins de direito, ter tomado conhecimento do Relatório de Gestão da Ouvidoria do CBMCE - 2025, 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, 09 de fevereiro de 2026

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

10. 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 2025, 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 2026 na busca atender com excelência às demandas da sociedade.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2026.

Antônio Marcos Alves Sousa - Tenente Coronel QOBM
ASSESSOR DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA DO CBMCE