

# A OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ

*A origem, história, evolução e seus procedimentos  
para promoção da participação popular*

Domingos Alves Evangelista Neto

Estanislau Ferreira Bié  
(Orgs.)



O livro, "A Ouvidoria\* do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará: A Origem, história, evolução e seus procedimentos para promoção da participação popular", é uma obra completa e abrangente, que conta a história da criação da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros do Ceará e apresenta a sua evolução ao longo de seus vinte anos de existência. A Ouvidoria serve como instrumentalização para a inclusão social, garantindo que todos os indivíduos tenham acesso igualitário às oportunidades e recursos necessários para participar plenamente da vida em sociedade, pois permite que as pessoas possam se expressar, ter suas demandas ouvidas e encaminhadas para as áreas responsáveis. Ao vermos pessoas discutindo a relevância de uma Ouvidoria, escrevendo artigos e livros como este, sabemos que o caminho para a plena cidadania continua firme. Em resumo, o livro "A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará: A Origem, história, evolução e procedimentos para promoção da participação popular", é uma ferramenta importante para quem deseja compreender melhor o papel de uma ouvidoria pública na construção de uma sociedade mais participativa e democrática. Leitura indispensável para todos que buscam uma gestão pública mais transparente e eficiente. Boa Leitura.

### Apoio Cultural:



[www.editoraviadourada.org](http://www.editoraviadourada.org)

# A OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ

---

*A origem, história, evolução e seus procedimentos  
para promoção da participação popular*



# Série Segurança Pública Direito e Justiça Brasileira

## Diretores da série

---

Prof. Dr. Estanislau Ferreira Bié  
Prof. Dr. Henrique Cunha Júnior  
Prof. Francisco José Ribeiro Abreu

## Comitê Científico

---

Dr. Alcides Fernando Gussi  
**Universidade Federal do Ceará-UFC**

Dra. Cícera Nunes  
**Universidade Regional do Cariri-URCA**

Dra. Clarice Zientarski  
**Universidade Federal do Ceará-UFC**

Dra. Dawn Duke  
**University Tennessee/ EUA**

Dr. Estanislau Ferreira Bié  
**Universidade Federal da Bahia-UFBA**

Dr. Henrique Cunha Júnior  
**Universidade Federal do Ceará-UFC**

Dr. João Marcus Figueiredo Assis  
**Universidade Federal do Estado do RJ-UNIRIO**

Dra. Maria Sílvia Bacila  
**Universidade Tecnológica Federal do Paraná-UTFPR**

Dr. Nardi Sousa  
**Universidade de Santiago/ Cabo Verde**

Dr. Oséias Santos de Oliveira  
**Universidade Tecnológica Federal do Paraná-UTFPR**

Me. Maria Saraiva da Silva  
**Universidade Federal do Estado do RJ-UNIRIO**

# A OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ

---

*A origem, história, evolução e seus procedimentos  
para promoção da participação popular*

Domingos Alves Evangelista Neto  
Estanislau Ferreira Bié  
(Orgs.)



Editora Via Dourada  
Fortaleza - Ceará  
2023

**Diagramação:** Estanislau Ferreira Bié

**Capa:** Estanislau Ferreira Bié

**O padrão ortográfico e o sistema de citações e referências bibliográficas são prerrogativas de cada autor. Da mesma forma, o conteúdo de cada capítulo é de inteira e exclusiva responsabilidade de seu respectivo autor.**



Todos os livros publicados pela Editora Via Dourada estão sob os direitos da Creative Commons 4.0 [https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt\\_BR](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt_BR)



Série Segurança Pública, Direito e Justiça Brasileira - 38

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Catalogação elaborada por F. Jose R. Abreu CRB 3/1725

---

NETO, Domingos Alves Evangelista; BIÉ, Estanislau Ferreira.

A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará: A origem, história, evolução e seus procedimentos para promoção da participação popular [recurso eletrônico] / Domingos Alves Evangelista Neto; Estanislau Ferreira Bié -- Fortaleza, CE: Editora Via Dourada, 2023.

273p.

ISBN - 978-65-89622-63-5

Disponível em: <http://www.editoraviadourada.org>

1. Ouvidoria; 2. Corpo de Bombeiros militar; 3. Estado do Ceará; 4. Origem  
I. Título. II. Série

CDD 370

---

Índices para catálogo sistemático:

1. Educação 370

# SUMÁRIO

<b>SOBRE OS AUTORES E COAUTORES</b>	<b>13</b>
<b>DEDICATÓRIA</b>	<b>16</b>
Domingos Alves Evangelista Neto	
<b>APRESENTAÇÃO DA SÉRIE</b>	<b>18</b>
Estanislau Ferreira Bié	
<b>APRESENTAÇÃO DO LIVRO</b>	<b>20</b>
Maria do Perpétuo Socorro França Pinto	
<b>PALAVRAS DO CORONEL COMANDANTE GERAL</b>	<b>23</b>
José Claudio Barreto de Sousa	
<b>PREFÁCIO</b>	<b>26</b>
Wagner Alves Maia	
<b>PREÂMBULO</b>	<b>29</b>
Aloísio Barbosa de Carvalho Neto	
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>31</b>

Manoel Helder de Miranda

---

**CIDADANIA EM VERSOS – 1** **35**

Domingos Alves Evangelista Neto

---

**CIDADANIA EM VERSOS – 2** **39**

Jean Lopes dos Santos

---

**CAPÍTULO 1** **42**

**CONTROLE SOCIAL E CIDADANIA**

Domingos Alves Evangelista Neto

---

**CAPÍTULO 2** **50**

**HISTÓRIA DA OUVIDORIA NO BRASIL**

Brenda Jucá Soares

---

**CAPÍTULO 3** **62**

**A OUVIDORIA NO ESTADO DO CEARÁ**

Jean Lopes dos Santos

---

**CAPÍTULO 4** **107**

**A OUVIDORIA DO CBMCE**

Domingos Alves Evangelista Neto

---

**CAPÍTULO 5** **118**

**HISTÓRICO DA OUVIDORIA DO CBMCE**

Domingos Alves Evangelista Neto



**CAPÍTULO 6** **139**

---

**OUVIDORES DO CBMCE**

Domingos Alves Evangelista Neto

**CAPÍTULO 7** **146**

---

**OS NÚMEROS DA OUVIDORIA DO CBMCE**

Domingos Alves Evangelista Neto

**CAPÍTULO 8** **165**

---

**OS INDICADORES DE RESULTADOS**

Domingos Alves Evangelista Neto

**CAPÍTULO 9** **176**

---

**AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

Domingos Alves Evangelista Neto

**CAPÍTULO 10** **183**

---

**BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

Domingos Alves Evangelista Neto

**CAPÍTULO 11** **188**

---

**BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA DO CBMCE**

Domingos Alves Evangelista Neto

**CAPÍTULO 12** **194**

---

**CARTA DE SERVIÇOS DO CBMCE**

Domingos Alves Evangelista Neto

**CAPÍTULO 13** **200**

---

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS CIDADÃOS**

Domingos Alves Evangelista Neto

**CAPÍTULO 14** **206**

---

**PROCEDIMENTOS INTERNOS E FLUXOGRAMAS**

Domingos Alves Evangelista Neto

**CAPÍTULO 15** **215**

---

**ESTRATÉGIAS DE ATUAÇÃO EM OUVIDORIA MILITAR**

José Edir Paixão de Sousa

**CAPÍTULO 16** **227**

---

**A BOA COMUNICAÇÃO NA ATUAÇÃO DO OUVIDOR**

José Edir Paixão de Sousa

**CAPÍTULO 17** **252**

---

**A OUVIDORIA E SUA IMPORTÂNCIA NO SETOR DO COMANDO DE ENGENHARIA E PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS DO CBMCE**

Waldomiro Loreto do Nascimento

**CAPÍTULO 18** **264**

---

**O ANO DE 2023**

Domingos Alves Evangelista Neto



## **EPÍLOGO**

**271**

Haroldo Jorge Aragão Gondim

*“Ouvidoria não é um ato de criação - “faça-se ouvidoria” e ela está feita. Ouvidoria não é vitrine de um produto. Nem serviço de relações públicas, tampouco assessoria de imprensa. Criar uma Ouvidoria é, antes de mais nada, assumir uma instituição com finalidade própria e que transcende os objetivos de uma organização, seja empresa particular ou repartição”.*

**Adísia Sá<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Sá, Adísia; Vilanova, Fátima; Maciel, Roberto. Ombudsman, ouvidores: Transparência, mediação e cidadania. Fortaleza. Edições Demócrito Rocha. 2004. pg.52.



# **SOBRE OS AUTORES E COAUTORES**

## **DOMINGOS ALVES EVANGELISTA NETO**

Fisioterapeuta (FATECI), licenciado em Biologia (FGF), Especialista em Gestão em Saúde (UECE), Especialista em Saúde Coletiva no Âmbito da Saúde da Família (UVA), Especialista em Gestão para Resultados no Âmbito da Segurança Pública (AESP/CE). 2º Tenente do Quadro de Oficiais Administrativos do CBMCE (ingresso em 1992). Integrante da Ouvidoria do CBMCE, sendo o responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão. Membro da Associação Brasileira de Ouvidores. Professor de Ciências do Colégio Militar do Corpo de Bombeiros (2022), Professor da Academia Estadual de Segurança Pública; Certificação em Ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e pela Escola de Gestão Pública/Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará. Aprovado em 1º lugar na seleção pública para ser Ouvidor da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (SEAS). Poeta cordelista, escreveu obras como “Incêndio é Fogo”, “Indiana Jones cearense; Um herói alencarino”, “Foguetes, Balões e Rima”, “Bombeiros com Você”, “Na Praia com Segurança”, “Folia com Segurança”, “Apelido de Bombeiro é Fogo”, “A Prisão da Incendiária”, premiado pela Secretaria de Cultura do Ceará em 2004, e que conta a história do período em que a escritora Rachel de Queiroz ficou presa no Quartel do Corpo de Bombeiros na era Vargas e ainda “Consumidor Consciente” que é utilizado pelo Ministério da Educação como parte dos cadernos destinados à Educação Jovens Adultos (EJA).

## **ESTANISLAU FERREIRA BIÉ**

Pós-doutorando em Arquitetura e Urbanismo pela Universidade Federal da Bahia - UFBA, Doutor e Mestre em Ciências da educação pela UNISAL, Especialista em Policiamento comunitário pela UFC, Segurança pública pela FATE, Ciências política sociedade e governo pela UVA/UNIPACE, Ciências da educação pela FACULDADE EVOLUÇÃO, História e cultura afro-brasileira e indígena pela FATE, Bacharel em Teologia pelo UNINTA, Serviço Social pelo UNIBTA, Licenciatura em Ciências da religião pelo UNINTA, História pelo UNINTA, Licenciatura em Pedagogia pela Faculdade KURIOS. Atualmente é Editor da Editora Via Dourada e Diretor das séries Segurança pública direito e justiça brasileira. Professor da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará – AESP/CE.

## **BRENDA JUCÁ SOARES**

Licenciatura em Letras com Habilitação em português (UFC), Docente de Língua Portuguesa na EEFM General Murilo Borges, EEFM Constança Távora, Colégio Lima Nogueira, Monitora de Semiótica Discursiva (UFC), Monitoria de Literatura Portuguesa (UFC), Orientação personalizada para os alunos da disciplina de Literatura Portuguesa I (UFC), Bolsista PRECE (Programa de Estímulo à Cooperação na Escola. Certificação em OUVIDORIA pela Escola Nacional de Administração Pública; Acadêmica de Direito/ UFC.

## **JOSÉ EDIR PAIXÃO DE SOUSA**

Mestre em Saúde Pública (UFC), Tenente Coronel do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (ingresso em 1998), Pesquisador do Instituto de Pesquisa, Prevenção e Estudos em Suicídio. Gerenciador de Crises pela Guarda Costeira Americana, Professor do Colégio Militar do Corpo de Bombeiros; Instrutor da Academia Estadual de Segurança Pública; Professor da capacitação



de Psicologia em Emergência nas disciplinas de prevenção e intervenção em tentativa de suicídio pela Universidade Católica de Cuyo, Argentina (2021-2020). Licenciado para o Ensino da Física (UECE), Bacharel em Direito (UFC), Especialista em Cidadania, Direitos Humanos e Segurança Pública (UFC), Especialista em Planejamento e Gestão em Defesa Civil (FAMETRO). Ouvidor do CBMCE.

## **JEAN LOPES DOS SANTOS**

Graduado em Pedagogia pela Universidade Estadual Vale do Acaraú, Especialização em Administração de Recursos Humanos pelo Instituto de Ensino Superior do Ceará (Inesc). Especialista em Ouvidoria Pública pela Faculdade Verbo Jurídico, em parceria com a CGU/OGU e Organização dos Estados Ibero-americanos (OEI). Vice-presidente da Associação Brasileira de Ouvidores - Seccional Ceará (ABO-CE). Atualmente ocupa o cargo de Assistente Técnico da Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE-CE). Possui 25 anos de experiência no serviço público estadual, nas áreas de cidadania e de controle social.

## **WALDOMIRO LORETO DO NASCIMENTO**

Graduado em Educação Física Universidade Estadual Vale do Acaraú, Graduando em Engenharia Civil na Estácio, Capitão do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (ingresso em 2015), Analista de projetos do Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndio / CBMCE, Especialista em Prevenção e Combate a Incêndio Florestal (CPCIF), Professor da Academia Estadual de Segurança Pública.

# DEDICATÓRIA



Domingos Alves Evangelista Neto<sup>1</sup>

Este livro é dedicado a todos os cidadãos que são agentes de mudança, levantando suas vozes em busca da transparência, do bem comum e da justiça social, unindo-se na missão de fortalecer a democracia e a participação popular. Esta obra é dedicada a vocês,

<sup>1</sup> Fisioterapeuta (FATECI), licenciado em Biologia (FGF), Especialista em Gestão em Saúde (UECE), Especialista em Saúde Coletiva no Âmbito da Saúde da Família (UVA), Especialista em Gestão para Resultados no Âmbito da Segurança Pública (AESP/CE). 2º Tenente do Quadro de Oficiais Administrativos do CBMCE (ingresso em 1992). Integrante da Ouvidoria do CBMCE, sendo o responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão. Membro da Associação Brasileira de Ouvidores. Professor de Ciências do Colégio Militar do Corpo de Bombeiros (2022), Professor da Academia Estadual de Segurança Pública; Certificação em Ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e pela Escola de Gestão Pública/Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará. Aprovado em 1º lugar na seleção pública para ser Ouvidor da Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo (SEAS). Poeta cordelista, escreveu obras como “Incêndio é Fogo”, “Indiana Jones cearense; Um herói alencarino”, “Foguetes, Balões e Rima”, “Bombeiros com Você”, “Na Praia com Segurança”, “Folia com Segurança”, “Apelido de Bombeiro é Fogo”, “A Prisão da Incendiária”, premiado pela Secretaria de Cultura do Ceará em 2004, e que conta a história do período em que a escritora Rachel de Queiroz ficou presa no Quartel do Corpo de Bombeiros na era Vargas e ainda “Consumidor Consciente” que é utilizado pelo Ministério da Educação como parte dos cadernos destinados à Educação Jovens Adultos (EJA).



que transformam a ouvidoria pública em uma poderosa ferramenta capaz de promover a equidade, eficiência e qualidade nos serviços prestados pelo Estado.

Àqueles que valorizam o diálogo e o entendimento mútuo, que buscam soluções pacíficas e colaborativas, esta obra é dedicada a vocês. São vocês que enxergam na ouvidoria pública um espaço para construir pontes, mediar conflitos e promover a harmonia social.

Tudo isso em prol de uma ouvidoria pública eficaz e comprometida com a excelência dos serviços e o bem-estar de todos. Que suas vozes sejam sempre ouvidas, acolhidas e transformadas em ações concretas.

Com gratidão e respeito,

# APRESENTAÇÃO DA SÉRIE



Estanislau Ferreira Bié<sup>2</sup>

Uma nova abordagem revoluciona silenciosamente o ser e o fazer da segurança pública no estado do Ceará, que é a reflexão sobre a missão das instituições que lhe compõem sob o viés da produção científica. A Série “Segurança Pública, Direito e Justiça Brasileira” emerge para sinalizar esta revolução cultural que entremeia todas as categorias e níveis hierárquicos no âmbito da Segurança Pública Estadual. A série possibi-

---

<sup>2</sup> Pós-doutorando em Arquitetura e Urbanismo pela Universidade Federal da Bahia - UFBA, Doutor e Mestre em Ciências da educação pela UNISAL, Especialista em Policiamento comunitário pela UFC, Segurança pública pela FATE, Ciências política sociedade e governo pela UVA/UNIPACE, Ciências da educação pela FACULDADE EVOLUÇÃO, História e cultura afro-brasileira e indígena pela FATE, Bacharel em Teologia pelo UNINTA, Serviço Social pelo UNIBTA, Licenciatura em Ciências da religião pelo UNINTA, História pelo UNINTA, Licenciatura em Pedagogia pela Faculdade KURIOS. Atualmente é Editor da Editora Via Dourada e Diretor das séries Segurança pública direito e justiça brasileira. Professor da Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará – AESP/CE.



lita que o conhecimento produzido na busca de soluções para os problemas cotidianos que afetam a sociedade sejam compartilhados. Parte dessa produção é fruto da vida acadêmica, mas outra parte advém da busca que policiais e bombeiros militares, policiais civis e peritos forenses, policiais penais e operadores do direito, dentre outros profissionais de encontrar meios de expressarem os dilemas do cotidiano e contribuir para o aperfeiçoamento das suas instituições e, encontraram na metodologia e no rigor científico a chave para dialogar com a sociedade. Desse modo, os trabalhos publicados visam a reinvenção organizacional, a avaliação de estratégias, inovação, aplicação de novas tecnologias, a reflexão da ética e deontologia profissional, a formação profissional e a educação continuada, a governança corporativa e tudo mais que possa afetar a gestão da segurança pública. Diante deste novo cenário esta série pretende estimular o livre pensar e convida a todos a debaterem e refletirem, sob o viés da ciência, “Segurança Pública, Direito e Justiça Brasileira”.

# APRESENTAÇÃO DO LIVRO



Maria do Perpétuo Socorro França Pinto<sup>3</sup>

É com grande satisfação que tomamos conhecimento que a história e evolução de uma Ouvidoria pública está sendo contada. O fato de podermos testemunhar os frutos colhidos a partir das sementes plantadas com a criação da Secretaria da Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente em 1997 nos enche de alegria e orgulho.

O livro, "A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará: A Origem, história, evolução e seus procedimentos para promoção da participação popular", é uma obra completa e abrangente, que conta a história da criação da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros do Ceará e apresenta a sua evolução ao longo de seus vinte anos de existência.

Em minha jornada pela Justiça Social” sempre lutando pela liberdade, inclusão e dignidade humana., principalmente quando

<sup>3</sup> Secretária Estadual de Direitos Humanos do Estado do Ceará e Primeira Ouvidora do Estado do Ceará. A Dra. Maria do Perpétuo Socorro França Pinto foi a primeira Ouvidora do Estado do Ceará. Graduada em Direito e Mestre em Direito Público pela Universidade Federal do Ceará. Formação em Administração Pública pela Universidade Estadual do Ceará e em Economia pela Universidade Federal do Maranhão. Exerceu cargos como Titular da Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos (SPS) e da Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário (CGD). Também foi Procuradora-Geral da Justiça do Ceará (Ministério Público) por cinco mandatos. Atualmente é Secretária de Estado de Direitos Humanos do Estado do Ceará



exerci o Cargo de Ouvidora do Estado do Ceará, ficou expresso nas demandas recebidas que o povo não tinha pleno acesso à cidadania, faltava o acesso a direitos básicos, como uma certidão de nascimento ou carteira de identidade. Foi na Ouvidoria que percebemos, por exemplo, que poderíamos minimizar a violência através da mediação comunitária, um verdadeiro instrumento de paz social.

A Ouvidoria serve como instrumentalização para a inclusão social, garantindo que todos os indivíduos tenham acesso igualitário às oportunidades e recursos necessários para participar plenamente da vida em sociedade, pois permite que as pessoas possam se expressar, ter suas demandas ouvidas e encaminhadas para as áreas responsáveis. Ao vermos pessoas discutindo a relevância de uma Ouvidoria, escrevendo artigos e livros como este, sabemos que o caminho para a plena cidadania continua firme.

Organizado e escrito por Domingos Neto, com as colaborações de Brenda Jucá, Edir Paixão, Jean Lopes e Waldomiro Loreto, o livro vai muito mais além do que contar a história do surgimento da ouvidoria do Corpo de Bombeiros, explora as mudanças ocorridas e os desafios enfrentados na implementação da Ouvidoria em uma instituição militar.

Encontramos na obra uma visão ampla e aprofundada sobre a evolução da Ouvidoria do CBMCE, destacando as estratégias utilizadas para superar os desafios e as principais contribuições desse mecanismo para a construção de uma gestão pública mais eficiente e transparente.

Em resumo, o livro "A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará: A Origem, história, evolução e procedimentos para promoção da participação popular", é uma ferramenta importante para quem deseja compreender melhor o papel de uma ouvidoria pública na construção de uma sociedade mais participativa e democrática.

Leitura indispensável para todos que buscam uma gestão pública mais transparente e eficiente.

Boa Leitura.



# PALAVRAS DO CORONEL COMANDANTE GERAL



José Claudio Barreto de Sousa<sup>4</sup>

Assumi com grande honra o desafio de liderar o Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará e, ao receber o relatório de gestão dos meus antecessores, não fiquei surpreso ao encontrar informações sobre o excelente trabalho em andamento na nossa Ouvidoria. Já havia trabalhado com o tenente-coronel Edir Paixão no Batalhão de Busca e Salvamento, assim como com o tenente Domingos Neto quando ele ainda era praça no Centro de Treinamento e Desenvolvimento Humano. Portanto, conhecia bem o comprometimento de ambos em qualquer tarefa que lhes fosse atribuída.

Para gerir uma instituição tão importante como o Corpo de Bombeiros, com suas numerosas missões e as particularidades

<sup>4</sup> Coronel Comandante Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. Especialista em Gestão Estratégica de Políticas de Segurança Pública e em Administração Pública e Gestão de Ações Contra Sinistros, pela Universidade Estadual do Ceará, tem também cursos de Habilitação em Vistorias Técnicas, Direitos Humanos e Supervisão de Mergulho. Já atuou como gerente de Respostas aos Desastres da Defesa Civil Estadual; como coordenador do Projeto Saúde, Bombeiros e Sociedade; e como comandante dos Centro de Treinamento de Desenvolvimento Humano, Quartel do Corpo de Bombeiros Militar do Mucuripe (2<sup>a</sup>Cia/1<sup>o</sup>BBM), Salvamento Marítimo do CBMCE, Quartel do Conjunto Ceará (5<sup>a</sup>Cia/1<sup>o</sup>BBM) e 1<sup>a</sup> Seção de Salvamento Marítimo do Mucuripe (1<sup>a</sup>CsMar/BBS).

de cada batalhão, é essencial contar com uma equipe altamente qualificada em todos os processos de trabalho. Isso se aplica igualmente à Ouvidoria, e, devido ao meu conhecimento dos membros que lá atuavam, bem como aos resultados positivos nos relatórios internos de gestão e do feedback recebido da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, foi uma decisão lógica dar continuidade ao trabalho em curso.

Isso se refletiu em melhorias contínuas, evidenciadas pelos índices de avaliação da Ouvidoria que, em 2022, atingiu a nota geral de 9,212 pontos, ficando em quarto lugar dentre as ouvidorias que recebem mais de mil manifestações por ano. Obtendo a melhor nota no quesito satisfação dos usuários nas pesquisas de avaliação. Esta obra, que narra a história da Ouvidoria do CBMCE, coroa o trabalho realizado, especialmente no ano em que a Ouvidoria comemora duas décadas de existência.

Foi em 2003 que o então Comandante Geral, Coronel José Ananias Duarte Frota, demonstrou sua visão ao perceber a necessidade de aproximar o Corpo de Bombeiros do Ceará da população local. Lembro-me dos inúmeros projetos iniciados naquele ano: Projeto Aleitamento Materno; Programa de Rádio Prevenir é melhor que remediar; Projeto educativo com literatura de cordéis; Projeto Bombeiro com você; Projeto Saúde, Bombeiros e Sociedade; Projeto Salvando com Libras; Projeto Jovem Brigadista de Valor; e Projeto Surf-Salva este último sob minha responsabilidade.

Convido você a descobrir a história de duas décadas da nossa Ouvidoria. Na leitura desta obra, você encontrará relatos, experiências e reflexões que destacam a importância desse órgão em nossa corporação. Ao longo do tempo, a Ouvidoria se tornou uma voz ativa na promoção da cidadania e na busca por uma administração pública mais eficiente e transparente.

Este livro celebra as conquistas e os desafios enfrentados, reconhecendo a imensa importância de um espaço onde as vozes podem ser ouvidas e transformadas em ação. Desejo a você uma leitura enriquecedora e inspiradora. Boa leitura!





# PREFÁCIO



Wagner Alves Maia<sup>5</sup>

A História de uma instituição tem como objetivo fornecer informações organizadas e confiáveis, que possam ser utilizadas para a tomada de decisões. Todas as informações, ações, dados, procedimentos, produtos e, conseqüentemente, toda a documentação desses processos fazem parte da memória institucional.

Não podemos apenas guardar essas informações, mas devemos estudá-las, a fim de preservar sua identidade ao promover as mudanças organizacionais necessárias. Conhecer a história da ouvidoria do Corpo de Bombeiros é fundamental para planejar o futuro, pois permite compreender a evolução da ouvidoria ao

<sup>5</sup> Comandante Geral Adjunto do CBMCE. Engenheiro Civil, Especialista em Engenharia de Segurança do Trabalho e em Gestão de Riscos e Desastres, possui o curso de História Técnica realizado no Corpo de Bombeiros do Distrito Federal e já foi analista de projetos de Segurança contra Incêndio. Na área de Engenharia do CBMCE foi Historiador técnico, analista de projetos, chefe do setor de Histórias, Chefe do setor de Análise de Projetos, subdiretor e diretor do referido setor. Atuou também como chefe do setor de engenharia da Coordenadoria Estadual de Defesa Civil (CEDEC), onde acompanhou obras de atendimento emergencial nas enchentes de 2009 e 2010.



longo do tempo e como isso influenciou as demandas recebidas, a estrutura do setor e as relações com as unidades internas.

Esta obra valoriza aqueles que enfrentaram o desafio de iniciar um trabalho de promoção da cidadania no CBMCE, desbravando as legislações e sistemas da época. Além disso, busca destacar a atuação dos servidores atuais que dedicam seus esforços ao setor, ao mesmo tempo em que prepara o caminho para aqueles que, no futuro, continuarão essa jornada.

No cenário contemporâneo, o fortalecimento da democracia e a consolidação dos direitos do cidadão têm sido pautas fundamentais para a construção de uma sociedade mais justa e participativa. Nesse contexto, a instituição de mecanismos que permitam a voz e a participação ativa dos cidadãos ganha cada vez mais relevância.

Em meio à complexidade das demandas sociais e à necessidade de uma gestão pública cada vez mais transparente e participativa, a Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará emerge como um elo essencial entre a instituição e a sociedade. Com o propósito de fortalecer a cidadania e ampliar a participação popular, a Ouvidoria desempenha um papel fundamental na construção de um diálogo efetivo e na busca contínua pela excelência dos serviços prestados.

Este livro, intitulado "A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará - A origem, história, evolução e seus procedimentos para promoção da participação popular", apresenta uma análise abrangente e detalhada do papel desempenhado pela Ouvidoria do CBMCE ao longo do tempo. Em suas páginas, mergulharemos na trajetória dessa importante instituição, explorando desde a sua origem até a evolução dos seus procedimentos para promoção da participação popular.

Convido os leitores a explorarem as páginas deste livro, pois terão a oportunidade de compreender a importância da ouvidoria para nossa instituição. Através dessa jornada, poderemos reconhecer os desafios enfrentados, as conquistas alcançadas e as lições aprendidas, inspirando-nos a construir uma sociedade mais participativa e aprimorar constantemente nossos serviços.



# PREÂMBULO



Aloísio Barbosa de Carvalho Neto<sup>6</sup>

O livro, “A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado Ceará”, apresenta o panorama geral do instituto Ouvidoria, trazendo questões relacionadas à cidadania participativa e ao controle social, à história e estrutura da Ouvidoria Geral do Estado, bem como à abordagem institucional acerca da estrutura e funcionamento da Ouvidoria do CBMCE, seus resultados, avanços e desafios ao longo de sua criação.

O resgate e a manutenção dessa memória é um papel de todos nós militantes da ouvidoria, para melhor compreendermos toda a jornada das instituições públicas em busca da efetividade da participação social, suas dificuldades e os desafios do cenário atual.

É de muita significância a iniciativa dessa ação idealizada pelo competente tenente Domingos, da Ouvidoria do CBMCE, e de seus coautores Brenda Jucá, Edir Paixão, Jean Lopes e Waldomiro Loreto,

<sup>6</sup> Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral, Graduado em Direito pela Universidade de Fortaleza (Unifor), com atuação como advogado no Estado do Ceará e em todo o território nacional, inclusive Tribunais Superiores.

que deram uma valorosa contribuição a esse trabalho. Os autores conseguiram materializar com muita propriedade os conceitos relacionados a origem, história, evolução e seus procedimentos para promoção da participação popular.

A obra além de apresentar com muita riqueza a história da Ouvidoria no Brasil, traz também informações importantes e institucionais sobre a criação, estrutura e funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado. Considerando que o tema central da abordagem do presente livro é sobre os avanços e desafios da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros, é possível perceber, a partir da contextualização dos temas tratados, que a Ouvidoria do CBMCE atende aos requisitos e exigências da Lei Nacional nº 13.460/2017, e do Decreto Estadual nº 33.485/2020, sendo referência no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria.

É notório a visibilidade do trabalho que vem sendo realizado pela Ouvidoria do Corpo de Bombeiro, a CGE, por meio da Coordenadoria de Ouvidoria, reconhece todo o esforço, dedicação e o avanço da ouvidoria setorial, que a cada ano vem alcançando excelentes resultados no âmbito da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.

E nesses 20 anos de criação da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros, essa obra veio coroar esse excelente trabalho prestado à sociedade cearense, em prol do fortalecimento da participação cidadã, o que só corrobora com a solidificação do nosso Sistema Estadual de Ouvidoria.



# INTRODUÇÃO



Manoel Helder de Miranda<sup>7</sup>

Com imenso prazer e gratidão, que recebi o convite para escrever a introdução deste livro que relata duas décadas de existência da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. Tive o privilégio de fazer parte dessa história como ouvidor por muitos anos, testemunhando de perto as transformações, desafios e conquistas ao longo dessa jornada.

Ao redigir estas linhas, minha mente se enche de memórias, de momentos de intensas discussões, de desafios superados e de soluções encontradas em conjunto com uma equipe dedicada e comprometida. Em 2006, fui chamado para esta missão pela primeira vez e, ao longo dos anos, tive o privilégio de ouvir as vozes dos cidadãos, compreender suas preocupações, encorajá-los a se manifestar, trabalhando incansavelmente para atender suas demandas de forma justa e eficiente.

---

<sup>7</sup> Coronel do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará, Diretor de Planejamento e Gestão Interna. Formado em Direito, foi Ouvidor do CBMCE durante os anos de 2006 a 2012, e em 2015, Ouvidor substituto de 2013 a 2014, e de 2016 a 2021.

Tive a oportunidade de testemunhar a evolução das práticas, a incorporação de novas tecnologias e a expansão do alcance da ouvidoria para atender às demandas de uma sociedade em constante transformação. Foram momentos desafiadores, porém gratificantes, que enriqueceram minha vida pessoal e profissional.

Nas páginas deste livro, vi que os autores buscaram proporcionar ao leitor uma compreensão profunda do contexto histórico e social que motivou a criação da Ouvidoria do CBMCE. Além disso, apresentam um panorama do desenvolvimento e consolidação dessa instância de participação popular, destacando os desafios enfrentados e os resultados alcançados ao longo dessa trajetória.

Os primeiros capítulos, intitulados "Cidadania em Versos", estabelecem uma conexão poética com a temática abordada, enfatizando a importância da cidadania e a participação ativa dos cidadãos nas ações da instituição. Em seguida, adentramos na esfera do controle social e da cidadania, compreendendo o papel da Ouvidoria como um instrumento de aproximação entre a população e o Corpo de Bombeiros.

No decorrer da obra, somos apresentados a história da Ouvidoria no Brasil, contextualizando a evolução desse mecanismo em âmbito nacional e sua contribuição para a melhoria da gestão pública. Com foco específico no Estado do Ceará, exploramos detalhes sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do CBMCE, seu histórico, bem como a atuação dos ouvidores e os números que refletem sua relevância.

Dando continuidade, abordam-se temas como os indicadores de resultados, a avaliação de desempenho e os benefícios alcançados pela Ouvidoria do CBMCE. Além disso, apresentam-se as boas práticas adotadas pela instituição, a carta de serviços do CBMCE e a avaliação dos serviços pelos cidadãos, evidenciando a importância do feedback e da participação direta da sociedade na construção de um serviço de excelência.



O capítulo "Procedimentos Internos e Fluxogramas" oferece um panorama detalhado sobre as etapas e processos que envolvem o tratamento das demandas recebidas pela Ouvidoria do CBMCE. Em seguida, adentramos nas estratégias de atuação em ouvidoria militar, explorando as práticas e métodos utilizados para fortalecer o relacionamento entre a instituição e a população. Abordam-se aspectos como a importância do acolhimento, confidencialidade, imparcialidade e busca por soluções efetivas, visando promover a confiança e a satisfação dos cidadãos.

No capítulo "A Boa Comunicação na Atuação do Ouvidor", destaca-se a relevância da comunicação clara, assertiva e empática como ferramenta essencial para o ouvidor estabelecer uma conexão efetiva com os cidadãos. As técnicas de escuta ativa, linguagem adequada e construção de uma comunicação transparente, visando promover um diálogo aberto e produtivo nos são apresentadas de forma a proporcionar um claro entendimento de suas importâncias.

Por fim, evidencia-se a importância da Ouvidoria no setor do Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios do CBMCE. Este capítulo, mostra como a Ouvidoria desempenha um papel fundamental na prevenção de incêndios e na segurança da população, estabelecendo um canal de participação e permitindo a identificação de melhorias e aprimoramentos nas atividades desempenhadas por esse setor.



# CIDADANIA EM VERSOS - 1

Domingos Alves Evangelista Neto

Tenho a honra de apresentar  
Uma história bem interessante  
Começou há muito tempo  
Uma ideia bem pulsante  
Visando dar voz ao povo  
Inventaram um nome novo  
Ombudsman foi marcante

Foi na Suécia que começou  
Alguém destinado a ouvir  
Seja elogio ou reclamação  
O cidadão podia intervir  
Com o Estado cooperando  
Suas ideias demonstrando  
Os efeitos começaram a surgir

Um Estado fiscalizado  
Por toda a sociedade  
É um Estado mais eficaz  
Pois evita a arbitrariedade  
Um cidadão mais consciente  
É bem menos leniente

E do gestor espera sobriedade

Na época do Brasil colônia  
Existia o Ouvidor-Geral  
Tinha uma tarefa diferente  
Da função de Ouvidor atual  
Era mais um fiscal da justiça  
Pois o Rei tinha uma cobiça:  
O que ocorria longe da Capital?

Foi na década de oitenta  
Na luta pela redemocratização  
Que novamente se pensou  
Em dar voz ao cidadão  
Movimentos populares eclodiram  
As eleições ressurgiram  
Resultando em nova Constituição

A Constituição cidadã  
Deu o impulso que faltava  
Incentivando toda a sociedade  
Que ao Estado fiscalizava  
Em Curitiba foi a primeira  
Foi mesmo que abrir uma porteira  
Uma Fortaleza se edificava

O Governo do Estado do Ceará  
Uniu Ouvidoria ao Meio Ambiente  
Dessa forma criou a SOMA



Em 2003, pensou diferente  
Se eu tenho uma Controladoria  
Essa pode abrigar a Ouvidoria  
A CGE passou a ser mais abrangente

O Corpo de Bombeiro do Ceará  
Tem uma nobre missão a cumprir  
Proteger vidas e patrimônios  
E com a cidadania contribuir  
Para tanto, fortalece sua Ouvidoria  
Agindo com toda sabedoria  
Sem a ninguém distinguir.



# CIDADANIA EM VERSOS - 2

Jean Lopes dos Santos

O tempo passou e muita coisa mudou  
A Ouvidoria em âmbito nacional se institucionalizou  
Com abrangência nacional assim definiu o legislador  
É o Código de Defesa do Usuário a todo vigor  
E a participação social em evidência, sim senhor

A atuação da Ouvidoria pede sinal verde  
Precisa ter trânsito livre, por isso atua em rede  
Em defesa do usuário passa por qualquer parede  
A Ouvidoria tem abordagem proativa  
Por isso não aguarda que o cidadão chegue

Para registrar as manifestações, o Estado do Ceará fez algo  
diferente

Desenvolveu uma ferramenta que é a cara da gente  
Envolveu todo mundo, até quem de tecnologia nem entende  
Colocando o cidadão no centro, isso foi inteligente  
Plataforma que é uma referência nacional  
O nome dela é Ceará Transparente

A Rede de Ouvidorias do Estado é sensacional

É referência de rede institucional

Tendo a CGE na qualidade de órgão central

Com articulação estadual, regional e até nacional

Os resultados da são fora do normal

E o cidadão não precisa bater em várias portas não

Se na demanda envolve saúde, segurança e educação

As próprias ouvidorias envolvidas fazem essa articulação

Que vão acolher e solicitar a apuração

E posteriormente apresentar resposta de qualidade e conclusiva

Como manda a legislação.





# CAPÍTULO 1

## CONTROLE SOCIAL E CIDADANIA

Domingos Alves Evangelista Neto

### DEFININDO CONTROLE SOCIAL

A expressão “Controle Social” pode ser entendida atualmente como a participação ativa da sociedade no monitoramento e fiscalização dos atos públicos, com o objetivo de garantir que o Estado atue com transparência, eficiência e de forma responsável. Essa participação ocorre desde o envolvimento dos cidadãos em conselhos, entidades representativas, sejam elas legalmente organizadas ou não até mesmo participações isoladas, através das manifestações de ouvidoria ou por meio de pedidos de informação

O termo tem sido geralmente utilizado para definir a influência que a sociedade exerce sobre as ações do Estado, especialmente no âmbito das políticas sociais. A expressão surgiu durante o período de redemocratização, ocorrida nos anos oitenta. Naquele período, diversos movimentos populares pediam mudanças no país. Um desses movimentos, que buscava uma Reforma Sanitária é o que mais utilizava a expressão, que viria a ser tornar mais frequente após o surgimento do Sistema Único de Saúde.





### VIII Conferência Nacional de Saúde - Acervo Casa de Oswaldo Cruz/ Fiocruz

Entretanto, a ideia da participação do cidadão nas ações do Estado não é recente. Há mais de dois séculos, diversos estudiosos já defendiam que, para uma democracia ser realmente representativa, o cidadão deveria estar presente nas ações estatais, tornando-se sujeito ativo, tendo voz, mesmo que em momentos pontuais.

A sociedade brasileira ainda enfrenta desafios na construção de confiança nas instituições públicas, e o controle social pode contribuir para fortalecer a credibilidade do Estado, permitindo que organizações e seus gestores prestem contas de suas ações, tanto as já realizadas, em andamento ou planejadas. Com o avanço constante da tecnologia, tanto a sociedade quanto o Estado desenvolveram ferramentas para aumentar a transparência e a participação do cidadão nas decisões públicas, os portais de transparência são um bom exemplo disso.

## CIDADANIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

O conceito de cidadania abrange a qualidade ou condição de ser cidadão, e no contexto do direito, envolve a condição de um indivíduo como membro de um Estado, conferindo-lhe direitos que permitem sua participação ativa na vida política. No entanto, a cidadania não se limita apenas aos direitos; ela também abarca os deveres que um indivíduo possui em relação à sociedade em que está inserido. Esses aspectos cruciais da cidadania incluem a universalidade, territorialidade, individualidade (vinculação direta entre o indivíduo e o Estado) e sua natureza estatal-nacional.

A Constituição Federal de 1988, conhecida como a "Constituição Cidadã", estabeleceu que a cidadania é um conjunto de direitos e deveres que cada indivíduo detém em relação à sua comunidade ou nação. Este conjunto engloba direitos políticos, civis e sociais essenciais, tais como a liberdade de expressão, o direito ao voto, o acesso à educação e à saúde, bem como outras prerrogativas e responsabilidades que permeiam a vida em sociedade. Através dessa definição constitucional, a cidadania adquire uma dimensão mais ampla, onde os cidadãos são agentes ativos no processo democrático e na construção do bem-estar coletivo.



**Ulisses e a nova Carta - Acervo Câmara dos Deputados**

No que se refere aos direitos, a compreensão estabelecida por estudiosos define que existem três categorias fundamentais: direitos civis, políticos e sociais. Esses direitos são considerados os pilares da cidadania em uma sociedade democrática. No entanto, é importante destacar que o simples reconhecimento dessas categorias não é suficiente; é necessário empreender ações concretas para garantir o pleno exercício desses direitos em uma democracia representativa.

É notável observar a evolução no papel do cidadão ao longo da história. Durante as décadas de 1960, 1970 e início dos anos 1980, a participação do cidadão era muitas vezes restrita. Foi somente com a promulgação da Constituição Federal de 1988, que a participação do cidadão se tornou uma obrigatoriedade legal. A partir desse marco, o Brasil possui uma legislação que não apenas reconhece, mas também promove e incentiva a participação ativa do cidadão na tomada de decisões políticas e na defesa de seus direitos.

No entanto, apesar do arcabouço jurídico constitucional ter sido estabelecido há mais de três décadas, ainda enfrentamos desafios significativos em nosso país. Muitos dos direitos sociais conquistados pelos cidadãos em 1988 ainda estão distantes de serem plenamente garantidos na prática. O caminho para atingir essa plenitude passa, invariavelmente, pela educação, especialmente pela promoção de uma formação crítica e reflexiva que capacite os indivíduos para o exercício da cidadania.

Em nosso entendimento, a educação desempenha um papel crucial nesse processo, pois é através dela que se pode estimular a consciência cidadã e fomentar a participação ativa na sociedade. É essencial que se ofereça uma educação que incentive a análise crítica dos problemas sociais e políticos, capacitando os cidadãos a compreenderem o funcionamento do sistema democrático e a exigirem seus direitos de maneira informada e responsável.

Somente com uma boa formação educacional, pode-se promover de fato o pleno exercício da cidadania e, conseqüentemente, o aprimoramento da própria sociedade. É crucial investir em educação de qualidade, na formação de cidadãos críticos e

conscientes, para que possamos alcançar os ideais estabelecidos na Constituição Cidadã de 1988 e garantir que os direitos civis, políticos e sociais se tornem uma realidade acessível a todos os brasileiros.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRAVO, MIS; CORREIA, MVC. **Desafios do controle social na atualidade**. Serv Soc [Internet]. 2012 (109):126-50. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-66282012000100008>. Acesso em: 05 mar. 2023.

CARNUT, L; NARVAI, P. C. **Controle social e avaliação de desempenho de sistemas de saúde em tempos de webcontrole**. Saúde em Debate, 2018 42(118)), 744-756. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-1104201811817>. Acesso em: 05 mar. 2023.

CIDADANIA: **Dicionário Online de Português**: definições e significados de mais de 400 mil palavras. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/cidadania/>. Acesso em: 05 mar. 2023.

GUEDES, J. V; SILVA, A. M. F. da; GARCIA, L. T. dos S. **Projeto político-pedagógico na perspectiva da educação em direitos humanos: um ensaio teórico**. Revista Brasileira De Estudos Pedagógicos, 2017 98(250)), 580-595. Disponível em: <https://doi.org/10.24109/2176-6681.rbep.98i250.299>. Acesso em 06 mar. 2023.

GURGEL, C; JUSTEN, A... (2013). **Controle social e políticas**

---



**públicas:** a experiência dos Conselhos Gestores. *Revista de Administração Pública*, 2013 47(2)), 357-378. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122013000200004>. Acesso em: 05 mar. 2023.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). **Glossário Ipea de Políticas Públicas**. Brasília: Ipea, 2009. Disponível em: [http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/2705/1/glossario\\_ippp\\_2009.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/2705/1/glossario_ippp_2009.pdf). Acesso em: 5 mar. 2023.

LAVALLE, AG. **Cidadania, igualdade e diferença**. *Lua Nova* [Internet]. 2003 (59):75-93. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-64452003000200004>. Acesso em: 05 mar. 2023.

MARSHALL, T. H. (1949). **Cidadania, classe social e status**. Rio de Janeiro, Zahar 1967. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/999642/mod\\_resource/content/1/MARSHALL%2C%20T.%20H.%20Cidadania-Classe-Social-e-Status.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/999642/mod_resource/content/1/MARSHALL%2C%20T.%20H.%20Cidadania-Classe-Social-e-Status.pdf). Acesso em: 05 mar. 2023.

MOISÉS JA. **A desconfiança nas instituições democráticas**. *OpinPublica* [Internet]. 2005. 11(1):33-63. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-62762005000100002>. Acesso em: 05 mar. 2023.

NAGEL HULLEN, Angélica Cristina. **Cidadania e Direitos Sociais no Brasil:** Um longo percurso para o acesso aos Direitos Fundamentais. *Rev. sec. Trib. perm. revis.* [on-line]. 2018, vol.6, n.11, pp.213-227. Disponível em: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2304-78872018001100213&lng=en&nrm=iso](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-78872018001100213&lng=en&nrm=iso). Acesso em 04 mar. 2023.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA. **Governo do Estado do Ceará**. Disponível em: <https://cearatransparente.ce.gov>.

br/?locale=pt-BR. Acesso em: 02 mar. 2023.

**ULISSES E A NOVA CARTA. Acervo da Câmara dos Deputados.** Disponível em: [https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/legislacao/Constituicoes\\_Brasileiras/constituicao-cidada/publicacoes/album-de-fotos/exposicoes/Exposicoes%20oulysses%20ocarta.jpg/image\\_preview](https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/legislacao/Constituicoes_Brasileiras/constituicao-cidada/publicacoes/album-de-fotos/exposicoes/Exposicoes%20oulysses%20ocarta.jpg/image_preview). Acesso em: 05 mar. 2023.

**VIII CONFERÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE:** Registro Fotográfico da 8ª Conferência Nacional de Saúde - Acervo Casa de Oswaldo Cruz. Fundação Oswaldo Cruz. Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/noticia/casa-de-oswaldo-cruz-preserva-memoria-da-oitava-conferencia>. Acesso em: 04 mar. 2023.





# CAPÍTULO 2

## HISTÓRIA DA OUVIDORIA NO BRASIL

Brenda Jucá Soares

### ORIGEM E CONTEXTO HISTÓRICO DA OUVIDORIA NO BRASIL COLONIAL

Imagine um Brasil antigo, repleto de diversos povos e culturas. Agora, relembre que esses povos foram dominados pelos europeus, que trouxeram consigo suas tradições e governaram tudo com muita burocracia. Os nativos, que antes viviam em aldeamentos e comunidades, precisaram se adaptar a homens vestidos com capas pretas e perucas empoadas, que anotavam tudo o que acontecia nas terras tupiniquins.

Naquela época, Portugal era uma das maiores potências mundiais devido às grandes navegações ocorridas entre os séculos XV e XVII. Eles haviam conquistado muitos povos na África, Ásia e América - essa última eles chamavam de Novo Mundo. Como possuíam muitos territórios para controlar, a coroa portuguesa estabeleceu um sistema administrativo rígido para evitar invasões de outros colonizadores e revoltas entre os colonizados.

Aqui é onde entra o personagem principal da nossa história: o Ouvidor! Ele tinha a responsabilidade de coletar informações sobre



o que ocorria nas colônias e transmiti-las à coroa portuguesa. No entanto, a vida dos ouvidores não era nada fácil! Eles precisavam lidar com os nativos, que não compreendiam a forma europeia de fazer as coisas, e com os colonos, que queriam seguir seus próprios métodos.

## FUNÇÕES E PODERES DOS OUVIDORES NA ÉPOCA COLONIAL

Apesar de manter a nomenclatura do século XVI, as atribuições do ouvidor de capitania, cargo implantado em 1534 no Brasil, dista muito das conhecidas hoje em dia. Em carta de doação da capitania de Pernambuco, o rei de Portugal D. João III anuncia as principais atribuições do ouvidor:

O ouvidor tinha que presidir, em nome do capitão e governador, a eleição dos juizes ordinários e oficiais de Justiça, e conhecer as ações novas a dez léguas de onde estivesse, além das apelações e agravos de causas cíveis e crimes dos juizes da capitania. No caso das causas cíveis, o ouvidor poderia conhecer as ações, sem apelação e agravo, até a quantia de 100 mil réis. Nos casos de crimes, atuaria junto com o capitão e governador, tendo jurisdição e alçada até morte natural de escravos, índios, peões, cristãos, homens livres, sem apelação e agravo. No caso de pessoas de “maior qualidade” – os fidalgos –, o ouvidor, junto com o capitão, teria alçada até dez anos de degredo e 100 cruzados de pena, sem apelação e agravo. Para os casos de heresia, traição, sodomia e moeda falsa, teria alçada até morte natural sobre qualquer pessoa. Para auxiliá-lo em suas atividades, o ouvidor contaria com um meirinho (Carta..., 1966, p. 193-202, apud, CAMARGO).

Antes de explicar exatamente o papel do ouvidor de capitania, é importante lembrar que naquela época não havia a divisão de poderes como temos hoje. Todos os poderes estavam concentrados no rei, e ele os delegava de acordo com seu próprio entendimento.

Devido à ampla gama de responsabilidades do ouvidor, é difícil definir seu papel com precisão, pois ele tinha autoridade não apenas para fiscalizar, mas também para aplicar punições em vários níveis administrativos e judiciais. Além disso, a história da ouvidoria no Brasil está intimamente ligada à origem do sistema jurídico brasileiro, já que os ouvidores desempenhavam funções semelhantes às dos desembargadores, que eram juízes de segunda instância nos estados.

O ouvidor tinha uma ampla atuação, que incluía desde a fiscalização de impostos e arrecadação de receitas até a administração da justiça e o combate à corrupção. Além disso, ele tinha a responsabilidade de nomear juízes ordinários e oficiais de justiça, bem como de lidar com casos judiciais que ocorressem em um raio de dez léguas a partir de sua localização, incluindo apelações e recursos em questões civis e criminais envolvendo os juízes da capitania.

Com o fracasso do sistema de capitanias hereditárias, o governo português decidiu centralizar o poder para acelerar o processo de colonização. Nesse contexto, surgiu o cargo de Ouvidor-Geral, que trabalhava em conjunto com o Governador-Geral, uma espécie de presidente encarregado de unificar as capitanias. O Ouvidor-Geral tinha jurisdição sobre todo o território brasileiro e possuía mais autoridade do que os ouvidores de capitanias. Em casos extremos, como revoltas ou falsificação de moeda, o Ouvidor tinha o poder de condenar os acusados à pena de morte.



Sentença proferida contra os réus do levante e conjuração de Minas Gerais. Dentre os condenados, estava Joaquim José da Silva Xavier, o Tiradentes. Autos da Devassa da Conjuração Mineira. Diversos Códices - 18 de abril de 1792.

**Fonte/Fotógrafo: Arquivo Nacional - Diversos Códices – SDH, Códice 5, vol. 9, folhas 53-97**



O primeiro nomeado para ocupar esse cargo foi Pero Borges em 1549. Uma curiosidade intrigante sobre essa nomeação é o fato comprovado de ter sido o mesmo envolvido em atos de corrupção no governo português. Isso levou à sua degradação para o Brasil. Em outras palavras, a pessoa encarregada de fiscalizar a justiça estava aqui por conta de condenações por corrupção em sua terra natal, incluindo a proibição de assumir qualquer cargo público em Portugal.

Nesse contexto, a extensão de poder atribuída ao ouvidor, somada à distância considerável de seu órgão regulador, frequentemente propiciou situações em que os ouvidores agiam de forma corrupta, priorizando seus interesses pessoais em detrimento do bem comum. É fundamental destacar que essa não era uma regra geral, já que muitos deles trabalhavam com honestidade em prol do crescimento e da reputação da nação.

## **EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA NO PERÍODO IMPERIAL**

Com a chegada da família real ao Brasil em 1807, novos ventos sopraram deste lado do oceano. Com a quebra do pacto colonial, o Brasil começou a experimentar a liberdade de comerciar com o mundo, não apenas com a coroa portuguesa, como acontecera até então. Mudanças sociais e políticas ocorriam em todo o globo, impulsionadas pela Revolução Industrial e pelo Iluminismo, que condenavam a ideia de escravidão, considerando-a arcaica e medieval, ideias que os revolucionários rejeitavam.

Com o enfraquecimento da monarquia, as oligarquias do nordeste consideraram seriamente a possibilidade de dividir o império em duas grandes províncias, causando grande preocupação

entre os governantes. Foi nesse contexto que, em 1823 - logo após a independência do Brasil - o Deputado constituinte José de Souza Mello apresentou uma proposta inovadora: a criação de um instituto semelhante ao modelo do Ombudsman, que surgiu na Suécia no século XVIII, em 1809. Esse modelo consistia em uma figura independente e imparcial responsável por supervisionar e investigar a conduta de funcionários públicos e instituições governamentais, com o objetivo principal de assegurar que os cidadãos não fossem prejudicados por abusos de poder, negligência ou má conduta por parte dos representantes do Estado.

A ideia era estabelecer um "Juízo do Povo" em cada província, onde a população poderia recorrer em casos de opressão para levar suas queixas à Corte. Essa proposta não era estranha às elites brasileiras, que haviam recebido formação acadêmica europeia e viam a institucionalização de um mecanismo de controle como algo necessário e urgente. Antes da independência do Brasil, o país era governado pela coroa portuguesa, que adotava um tipo de governança conhecido como "regime patrimonialista".

Nesse tipo de regime, o Estado era tratado como uma propriedade privada, onde os governantes utilizavam o dinheiro público em benefício próprio, negligenciando as necessidades da população. Portanto, a ideia de uma comunicação direta entre o povo e o Estado era amplamente aceitável. No entanto, a proposta de José de Souza Mello não foi aprovada naquela época.

A criação da Ouvidoria Geral do Império em 1827 foi uma tentativa de estabelecer um canal mais formalizado para que as pessoas pudessem apresentar suas queixas e reclamações em relação aos abusos de poder por parte das autoridades locais. No entanto, essa instituição não era muito eficaz, principalmente porque o ouvidor-geral era indicado pelo imperador, o que lhe tirava independência para atuar de forma imparcial.

A Ouvidoria Geral do Império tinha a responsabilidade de receber denúncias, investigá-las e encaminhá-las às autoridades

---



competentes. No entanto, a indicação do ouvidor-geral pelo imperador criava um conflito de interesses, já que ele não podia investigar as autoridades indicadas pelo próprio imperador. Além disso, muitas vezes o ouvidor-geral não tinha autonomia para agir de acordo com o interesse do povo, pois estava subordinado às ordens do imperador.

Essa situação limitava a efetividade da Ouvidoria Geral do Império, tornando-a pouco confiável aos olhos da população. Ainda assim, a criação dessa instituição marcou um avanço no processo de institucionalização de um canal de comunicação entre o povo e o Estado no Brasil. Ao longo dos anos seguintes, outras instituições foram criadas com o objetivo de aprimorar a capacidade do Estado de ouvir e atender às demandas da população.

## **TRANSFORMAÇÕES DA OUVIDORIA NA REPÚBLICA**

Com a Proclamação da República no Brasil em 15 de novembro de 1889, o país passou por muitas mudanças políticas, sociais e institucionais que também afetaram a Ouvidoria. Ocorreu uma alteração significativa no sistema político brasileiro, substituindo a centralização do poder na figura do monarca por um modelo federativo. Agora, o poder era distribuído entre os estados, antes conhecidos como províncias, visando proporcionar maior autonomia e participação política a esses estados. Eles podiam tomar decisões e criar políticas de acordo com suas particularidades regionais e locais.

Nesse período, o Brasil passou por uma série de reformas em várias áreas, incluindo o sistema judiciário. O objetivo era modernizar, tornar mais eficaz e adequar o sistema às novas

demandas da sociedade e do Estado republicano. A Ouvidoria, que fazia parte do sistema judiciário brasileiro, também precisou se adaptar a esse novo cenário. Como resultado dessas reformas, houve uma redefinição do papel da Ouvidoria e uma redistribuição das responsabilidades e atribuições dos Ouvidores.

Uma das mudanças importantes foi a transferência de algumas funções dos Ouvidores para outras instâncias e profissionais, como juízes, promotores e advogados. Isso ocorreu devido à criação de novos órgãos e cargos no sistema judiciário, bem como à especialização e divisão do trabalho entre os diferentes agentes.

A reforma do sistema judiciário também levou a uma maior especialização das funções e responsabilidades dos Ouvidores, que passaram a se concentrar em aspectos específicos da justiça e da administração pública. Isso permitiu uma atuação mais eficiente e direcionada da Ouvidoria, embora também tenha limitado seu alcance em comparação ao período imperial.

Nesse novo contexto, a Ouvidoria precisou se adaptar e reorganizar sua atuação para acompanhar as mudanças políticas e institucionais. Em vez de depender diretamente do governo central, a Ouvidoria passou a trabalhar mais próximo das autoridades e órgãos estaduais, colaborando com governadores, secretários de estado e outras instâncias regionais e municipais. Vale mencionar que o início da República foi marcado por governos militares, o que impactou a atuação da Ouvidoria. Ela estava em uma posição mais restrita, já que seus relatórios eram direcionados aos líderes com poder de decisão. Isso limitava sua eficácia e capacidade de influenciar mudanças significativas naquele contexto político.

## **RESTABELECIMENTO DA OUVIDORIA NO PERÍODO PÓS-DITADURA**



Ao longo da história do Brasil, não existem registros de um momento específico em que as ouvidorias tenham sido completamente extintas. No entanto, em diferentes períodos históricos, a atuação e a relevância das ouvidorias foram limitadas devido a contextos políticos e sociais específicos.

Durante a ditadura militar no Brasil (1964-1985), por exemplo, as ouvidorias enfrentaram severas restrições em suas atividades, uma vez que o regime autoritário reprimiu a participação popular e a liberdade de expressão. Nesse contexto, as ouvidorias não tinham espaço para atuar efetivamente, e sua existência foi mais simbólica do que prática.

Após o fim da ditadura, o país passou por um processo de redemocratização. Nesse novo contexto, a ouvidoria ganhou maior relevância e espaço para atuação, uma vez que as instituições democráticas buscavam maior transparência e aproximação com a população. Essa revolução, inspirada pelos princípios da democracia, teve início em Curitiba, onde foi fundada a primeira ouvidoria do Brasil (pós-período de exceção) em 1986.

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, as ouvidorias públicas experimentaram um rápido desenvolvimento, impulsionado pelas demandas populares por maior participação nas deliberações do Estado. Em 1995, a Ouvidoria-Geral da República foi instituída como parte da estrutura do Ministério da Justiça. Posteriormente, em 1999, o Estado de São Paulo promulgou a lei de proteção ao usuário do serviço público, estipulando a criação de ouvidorias em todos os órgãos públicos estaduais.

No ano de 2003, a Ouvidoria-Geral da República foi transferida para a estrutura da Controladoria-Geral da União (CGU) e, em seguida, teve seu nome alterado para Ouvidoria-Geral da União (OGU), assumindo a responsabilidade de exercer a coordenação técnica do segmento de ouvidorias do Poder Executivo federal. Além disso, em 2004, a Emenda Constitucional nº 45 foi promulgada, determinando a criação de ouvidorias no Poder Judiciário e no

Ministério Público, tanto no âmbito da União quanto nos Estados, no Distrito Federal e nos Territórios.

Essas transformações legislativas e institucionais demonstram a crescente importância das ouvidorias no Brasil e evidenciam seu papel crucial na promoção da participação cidadã, transparência e responsabilização no âmbito do setor público. A análise desses avanços oferece subsídios valiosos para o estudo das ouvidorias como mecanismos de fortalecimento da democracia e aprimoramento da gestão pública no país.

## FUNÇÕES E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA NA ATUALIDADE

Atualmente, as ouvidorias desempenham um papel crucial na promoção da democracia e na gestão pública eficiente. Atuando como canal de comunicação entre cidadãos e governo, as ouvidorias facilitam a interação entre a população e as instituições públicas. Essa função engloba a recepção e o encaminhamento de manifestações, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

Além disso, as ouvidorias exercem um papel importante na mediação de conflitos e resolução de problemas, atuando como intermediadoras entre os cidadãos e o poder público. Esse trabalho é fundamental para a promoção da transparência e do acesso à informação, garantindo que os cidadãos tenham conhecimento das ações governamentais e possam exercer o controle social.

As ouvidorias também atuam no fomento à Accountability<sup>1</sup> e responsabilização no setor público, auxiliando na identificação de

---

<sup>1</sup> Conceito que se refere à responsabilidade e prestação de contas de indivíduos, organizações ou instituições pelo uso adequado e transparente dos recursos e poderes que lhes foram confiados. Em contextos governamentais e de gestão pública, a Accountability implica que as autoridades e instituições sejam responsáveis perante os cidadãos e que prestem contas de



irregularidades e na aplicação de medidas corretivas. Nesse contexto, as ouvidorias são relevantes para o monitoramento e a avaliação de políticas públicas e serviços governamentais, assegurando que os recursos públicos sejam empregados de maneira eficiente e eficaz.

A atuação das ouvidorias no âmbito dos três Poderes - Executivo, Legislativo e Judiciário - demonstra a abrangência dessa instituição na promoção da participação cidadã e do controle social. Além disso, a relação entre ouvidorias e outros mecanismos de controle interno e externo, como Controladorias e Tribunais de Contas, fortalece a capacidade de fiscalização e aprimoramento das práticas governamentais.

A capacitação e formação de ouvidores e equipes de ouvidoria são fundamentais para garantir a eficiência e eficácia no desempenho das funções dessa instituição. A qualificação dos profissionais envolvidos possibilita um atendimento mais assertivo e uma melhor compreensão das demandas dos cidadãos. O uso de tecnologias e inovações digitais nas ouvidorias é um aspecto essencial para aprimorar o atendimento e agilizar processos. Ferramentas como aplicativos, sistemas de gestão e plataformas digitais facilitam a comunicação entre cidadãos e ouvidorias, tornando o acesso às informações mais rápido e eficiente.

No entanto, as ouvidorias no Brasil ainda enfrentam desafios e perspectivas futuras a serem superados, como a garantia de autonomia, a ampliação do alcance e a consolidação dessa instituição como um mecanismo efetivo de participação e controle social. A superação desses obstáculos é fundamental para que a ouvidoria continue cumprindo seu papel na construção de uma sociedade mais justa, transparente e democrática.

## REFERÊNCIAS

BUENO, Eduardo. **A Coroa, a Cruz e a Espada: Lei, Ordem e Corrupção no Brasil Colônia (1548-1558)**. Rio de Janeiro: suas ações, decisões e uso dos recursos públicos.

Objetiva, 2006.

CAMARGO, Angélica Ricci. **Ouvidores de Capitâneas/Comarcas**. Mapa da Administração Colonial. Disponível em <http://mapa.an.gov.br/index.php/dicionario-periodo-colonial/219-ouvidor-de-capitania-comarca>. Acesso em: 18 mar. 2023.

CAMARGO, A. R. **Ouvidor-geral do Estado do Brasil**. Mapa do Arquivo Nacional, [S.l.], 10 nov. 2016. Disponível em: <http://mapa.arquivonacional.gov.br/index.php/dicionario-periodo-colonial/223-ouvidor-geral-do-estado-do-brasil>. Acesso em: 29 mar. 2023.

LEITE, Milena Marcone Ferreira. **O Poder Judiciário Brasileiro: 200 Anos Independente**. Revista Jurídica da Seção Judiciária de Pernambuco, n. 1, p. 259-297, 2013.

MELLO, Isabele de Matos Pereira de. **Os ministros da justiça na América portuguesa: ouvidores-gerais e juizes de fora na administração colonial (séc. XVIII)**. Revista de História (São Paulo), p. 351-381, 2014.

MENDES, Fernanda Maria Pereira et al. **Curso gestão em ouvidoria**. 2018.





# CAPÍTULO 3

## A OUVIDORIA NO ESTADO DO CEARÁ

Jean Lopes dos Santos

### A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL NO ESTADO DO CEARÁ

A Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (Ouvige) foi criada no final da década de 90, precisamente no dia 14 do mês de maio de 1997, por meio da Lei Estadual nº 12.686/1997, como órgão integrante da estrutura organizacional da Governadoria. A supracitada lei também instituiu o Conselho de Defesa dos Direitos Humanos vinculado à Ouvidoria-Geral. A criação ocorreu no segundo mandato de gestão do Governador Tasso Jereissati, tendo como primeira Ouvidora-geral do Estado a Senhora Maria do Perpétuo Socorro França Pinto, que permaneceu no cargo até dezembro do ano de 1999, sendo sucedida por Vanja Fontenele Pontes (Ouvidora-geral adjunta), a qual permaneceu no cargo até maio de 2001.

Nos seus primeiros anos de existência a Ouvidoria-Geral tinha como atribuição zelar pela observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, economicidade e publicidade, atuando na defesa dos direitos e interesses individuais,



individuais homogêneos, coletivos e difusos junto à Administração Pública Estadual. No ano de sua criação, foi autorizado pelo então governador um crédito adicional montante de R\$400.000,00 (quatrocentos mil reais) destinados a atender às despesas com a implantação e funcionamento da Ouvidoria-Geral.

O primeiro e principal canal instituído pela Ouvige para a população cearense foi o Alô-Cidadão, por meio do telefone 0800.85.7777, com sistema de ligação gratuita, que funcionava de segunda a sexta-feira, em horário comercial. Esse principal canal da Ouvidoria era disponibilizado na identificação visual das unidades móveis de cidadania, que também eram administrados pelo Órgão, cujo objetivo era realizar ações de cidadania, como por exemplo, emissão de documentos, em todas as regiões do Estado do Ceará, excelente oportunidade para divulgação desse importante canal de participação.

Outro canal de atendimento implantado na época foi o uso de caixa de sugestões no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, onde o cidadão apresentava sua manifestação por meio de formulário manuscrito. A Ouvidoria-Geral não possuía sistema informatizado específico para a gestão das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, as quais eram cadastradas e tramitadas por meio da ferramenta de Sistema de Protocolo Único (SPU) do Governo do Estado, sendo gerado um número de processo para encaminhamentos internos e para o acompanhamento pelos cidadãos.

Para dar o devido acolhimento e tratamento das manifestações de ouvidoria foi criada à época a figura do Ouvidor da Casa, semelhante ao atual modelo de Ouvidor Setorial, sendo necessário ser designado formalmente no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, para compor a Rede de Ouvidores. Alguns dos problemas enfrentados na época pelo Ouvidor da Casa era a dificuldade de ter acesso ao dirigente da instituição, que em algumas situações havia certa resistência do gestor em despachar os assuntos da ouvidoria com o ouvidor.

É de extrema importância que a Ouvidoria tenha o patrocínio da gestão e que o ouvidor fique diretamente vinculado à alta gestão, como forma de fortalecer a sua atuação junto às áreas internas da instituição para o tratamento e apuração das demandas. Nesse sentido, foi preciso fortalecer a legislação para garantir esse vínculo da ouvidoria à direção superior, bem como intensificar e realizar ações de sensibilização da importância da ouvidoria para os gestores. Essas iniciativas alcançaram bons resultados ao longo dos anos, com os ouvidores se reportando aos seus respectivos dirigentes dos órgãos e entidades estaduais, bem como tendo uma relação de parceria com as áreas internas.

## **POLÍTICA DE MEIO AMBIENTE É INCORPORADA À OUVIDORIA GERAL**

No ano de 2001, por meio da Lei Estadual nº 13.093, de 08 de janeiro de 2001, ocorreu a primeira grande mudança estrutural na Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, a qual incorporou a política estadual do meio ambiente, acumulando funções e projetos voltados ao desenvolvimento e sustentabilidade ambiental, passando a denominar-se Secretaria da Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente (SOMA).

Com a reestruturação administrativa passaram a ser vinculadas da SOMA, a Superintendência Estadual do Meio Ambiente (SEMACE), autarquia estadual criada pela Lei nº 11.411, de 28 de dezembro, e a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE), autarquia estadual especial, criada pela Lei nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997. A estrutura organizacional da SOMA passou a ter os seguintes órgãos de execução programática:

- Coordenadoria de Programas



- Núcleo do idoso
- Núcleo das unidades móveis do cidadão
- Núcleo de mediação comunitária
- Núcleo da Rede de Ouvidores
- Núcleo de Atendimento ao Cidadão
- Núcleo de Unidades fixas do Cidadão
- Coordenadoria do Meio Ambiente
- Coordenadoria de Investigação e Inspeção
- Coordenadoria da Ouvidoria Ambiental

Alguns desses órgãos e núcleos foram provenientes da estrutura da reformulação da Ouvidoria-Geral. Nesse período, um novo canal de participação foi criado, denominado Alô Idoso, destinado para o recebimento de demandas relacionadas a maus tratos à pessoa idosa, bem como para o fornecimento de informações e orientações sobre os serviços e programas governamentais ofertados a esse público.

Para realizar o devido tratamento e apuração das demandas oriundas do canal Alô Idoso algumas parcerias institucionais foram firmadas com: Ministério Público; Defensoria Pública; Secretaria de Segurança Pública, dentre outras.

## **FUSÃO DAS ATRIBUIÇÕES DA CONTROLADORIA E DA OUVIDORIA GERAL**

No ano de 2007, na gestão do então governador Cid Gomes, por meio da Lei Estadual nº 13.875/2007, a Secretária da Ouvidoria-Geral e do Meio Ambiente (SOMA) foi extinta. Suas atribuições

institucionais foram transferidas para Secretaria da Controladoria (Secon), Secretaria da Justiça (Sejus) e Conselho de Políticas e Gestão do Meio Ambiente (Conpam), conforme quadro abaixo:

Órgão	Atribuições incorporadas
Secon	A Ouvidoria é incorporada às atividades de Controle Interno. Coordenação do canal Alô Idoso, que posteriormente é gerenciado pelo Gabinete da Primeira-Dama, e STDS.
Sejus	Os programas e as Unidades Móveis da Cidadania passam a ser gerenciadas pela Sejus.
Conpam	Órgão criado em 2007, vinculado ao Gabinete do Governador, que passa a ter competência nas Políticas e Gestão do Meio Ambiente no Estado. Com essa mudança a Semace passa a ser vinculada ao Conpam.

## DA SECRETARIA DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA (SECON)

Com a alteração do modelo de gestão do Poder Executivo Estadual, por meio da Lei Estadual nº 13.875/2007, de 07 de fevereiro de 2007, a Secon passa a ter nova estrutura institucional com a incorporação das atividades de Ouvidoria, passando a denominar Secretaria da Controladoria e Ouvidoria (Secon), com a finalidade de exercer a coordenação geral das atividades inerentes à Ouvidoria Geral do Estado; promover a articulação entre a sociedade e as ações governamentais em consonância com a política de Ouvidoria Geral do Estado, dentre outras atribuições.

A primeira estrutura organizacional da Secon foi regulamentada por meio do Decreto Estadual nº 28.264, de 08 de fevereiro de 2007. Na estrutura da Secon foi criada a Coordenadoria de Ouvidoria, possuindo as seguintes células sob sua supervisão:

**Célula de Atendimento ao Cidadão:** Responsável por coordenar os atendimentos nas modalidades presencial e telefone, bem como registrar e encaminhar manifestações, dentre outras atribuições correlatas.



**Célula de Apuração e Encaminhamento:** Acompanhar e encaminhar as manifestações às áreas competentes, solicitar adoção de outros procedimentos técnicos visando o aprofundamento da apuração, dentre outras atribuições correlatas.

## DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO 155

Criada em 26 de janeiro de 2008, a Central de Atendimento 155 se consolida atualmente como principal canal de atendimento à população no âmbito da Ouvidoria Geral do Estado do Ceará. Localizada na cidade de Canindé, a Central 155 veio para universalizar o acesso ao serviço de Ouvidoria do Estado e permitir que o cidadão manifestasse sua opinião sobre a administração pública estadual.



Imagem: <https://www.cge.ce.gov.br/2023/01/26/84634/>

O equipamento atualmente funciona de segunda a sexta-feira, das 07h às 20h, por meio de ligação gratuita, podendo ser originada de qualquer município cearense. Após a realização

do atendimento, caso não seja possível prestar a informação ou orientação de imediato, a manifestação é encaminhada para a ouvidoria do órgão/entidade responsável.

De 2008 a 2022, ao longo de seus 15 anos de existência a serviço do cidadão cearense, a Central 155, por meio de seus profissionais, atendeu a mais de 1,4 milhões de ligações. No ano de 2022 foram realizados em torno de 134 mil atendimentos, que resultaram no registro de 78 mil manifestações de ouvidoria e de acesso à informação e de 5 mil consultas. Ao longo de 2022, a Central foi ainda uma importante ferramenta para a aplicação das avaliações dos serviços públicos do Governo do Estado do Ceará, promovidas pela CGE em parceria com o Ipece e órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

## **DO SISTEMA DE OUVIDORIA - SOU (FERRAMENTA INFORMATIZADA)**

No ano de 2007, se deu início ao desenvolvimento da ferramenta informatizada de ouvidoria, pela equipe da área de tecnologia da CGE, para realização da gestão das manifestações de ouvidoria, no que concerne a registro, tratamento, encaminhamento dentre outras funcionalidades. O Sistema de Ouvidoria - SOU foi desenvolvido por etapas, até que fossem concluídas todas as suas funcionalidades e melhorias:

- Criação do módulo da Central 155 para o registro das manifestações dos cidadãos, via telefone;
- Criação do módulo da Coordenadoria de Ouvidoria para o monitoramento e validação das manifestações registradas;
- Criação do módulo das Ouvidorias Setoriais, para o registro, tratamento, encaminhamento e conclusão das manifestações;



- Criação do módulo de Acesso à Informação, para atender os requisitos da Lei de Acesso à Informação;
- Implantação de melhorias e novas funcionalidades, tais como: integração entre perfis, criação do perfil dirigente, relatórios, respostas por e-mail e SMS, notificações inteligentes, dentre outras.

O SOU foi institucionalizado no ano de 2011, por meio do Decreto Estadual nº 30.474/2011, como ferramenta oficial e de uso obrigatório pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.



Imagem: Manual operacional do Sistema de Ouvidoria - SOU

## DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO (CGE)

Com o advento da Lei Estadual nº 14.306, de 02 de março de 2009, que altera dispositivos da Lei Estadual nº 13.875/2007, a Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral (Secon) passa a denominar Controladoria e Ouvidoria Geral (CGE), órgão integrante da Governadoria do Poder Executivo Estadual. Com a mudança, a CGE passa a ter nova estrutura organizacional a qual foi regulamentada por meio do Decreto Estadual nº 30.047/2009, de 30 de dezembro de 2009.

Na estrutura reformulada, a Coordenadoria de Ouvidoria, passou a contar com mais uma célula sob sua supervisão, a responsável pela Gestão da Rede de Ouvidorias:

**Célula de Atendimento ao Cidadão:** Responsável por coordenar os atendimentos nas modalidades presencial e telefone, bem como registrar e encaminhar manifestações, realizar retorno das respostas, dentre outras atribuições correlatas.

**Célula de Apuração de Ouvidoria:** Acompanhar e encaminhar as manifestações às áreas competentes, solicitar adoção de outros procedimentos técnicos visando o aprofundamento da apuração, dentre outras atribuições correlatas.

**Célula da Gestão da Rede de Ouvidorias:** Responsável por acompanhar, monitorar e avaliar as atividades desenvolvidas pelas ouvidorias setoriais, dentre outras atribuições correlatas.

## OUVIDORIA COMO MACRO FUNÇÃO DE CONTROLE INTERNO

Por meio da Emenda Constitucional nº 75, de 20 de dezembro de 2012, que altera dispositivos da Constituição Estadual, a Ouvidoria é incluída dentre as atividades de controle da Administração Pública Estadual, essenciais ao seu funcionamento.

A MESA DIRETORA DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ, nos termos do art.59, §3º da Constituição do Estado, promulga a seguinte Emenda Constitucional. Art.1º Fica acrescido ao art.154 da Constituição Estadual o inciso XXVII, com a seguinte redação: “Art.154.... XXVII - as atividades de controle da Administração Pública Estadual, essenciais ao seu funcionamento, contemplarão,



em especial, as funções de ouvidoria, controladoria, auditoria governamental e correição.” (NR).

A iniciativa é um marco no âmbito da Administração Pública como boa prática de gestão, que fortalece o instituto Ouvidoria como ferramenta de participação social e de gestão pública, sendo referência para muitas instituições públicas, por ter a previsão legal da Ouvidoria na Lei Fundamental do Estado, a qual dispõe de princípios sobre os quais se fundamenta o governo, regulando as divisões dos poderes soberanos.

## COORDENADORIA DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL

Com o advento da Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011, dentre outras necessidades institucionais, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado passa por nova reformulação administrativa, e uma das principais mudanças foi a criação de uma área para congregar as atividades de Ouvidoria, de Transparência e de Ética, que passam a funcionar de forma integrada e harmônica, e constituindo a Rede de Controle Social, que além da participação de Ouvidores, passa a contar com os membros dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação.

Por meio do Decreto Estadual nº 31.238/2013, de 25 de junho de 2013, que altera a estrutura organizacional e aprova o regulamento da CGE, é criada a Coordenadoria de Fomento ao Controle Social, com a seguinte estrutura:

**Célula de Ouvidoria:** Gerenciar a Rede de Ouvidorias Setoriais; Realizar Atendimentos e Retornos das Manifestações; Monitorar as apurações realizadas pelas Ouvidorias, realizar ações descentralizadas e realizar outras atividades correlatas.

**Célula de Transparência e Ética:** Desenvolver ações para o aperfeiçoamento do Sistema de Transparência e Ética do Poder Executivo Estadual e Realizar outras atividades correlatas.

**Célula de Acesso à Informação:** Executar ações de educação social, por meio de palestras, seminários e outros meios estabelecidos; monitorar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação e Realizar outras atividades correlatas.

No ano de 2016, por meio do Decreto Estadual nº 32.070/2016, de 18 de outubro de 2016, a CGE passa por nova reformulação institucional, sendo incorporada à Coordenadoria de Fomento ao Controle Social, a Célula da Central de Atendimento 155, que institucionalmente passa a compor os órgãos de execução programática da CGE.

**Célula da Central de Atendimento 155:** Gerenciar a Central de Atendimento Telefônico; Atender, registrar e encaminhar às Ouvidorias Setoriais e Comitês de Acesso à Informação as manifestações de ouvidoria e as solicitações de informação apresentadas pelo cidadão e pela sociedade civil organizada à Central 155.

## PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE

O Ceará Transparente é uma plataforma web que contempla de forma integrada os módulos de ouvidoria, acesso à informação, transparência, avaliação de serviços e de participação cidadã em um mesmo ambiente, possibilitando que o cidadão se torne um fiscal das ações públicas, aumentando a transparência da gestão e o combate à corrupção no Estado do Ceará.

A plataforma Ceará Transparente veio substituir o Sistema de Ouvidoria – SOU, ferramenta institucional da Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará, instituída por meio do



Decreto Estadual nº. 30.474/2011. A ferramenta SOU atendeu por muitos anos e de forma eficiente as necessidades dos ouvidores na operacionalização e tratamento das demandas de ouvidoria por meio de diversas funcionalidades. O objetivo dessa modernização é o de garantir que, na prática, os impactos democráticos da participação cidadã se cumprissem perante a sociedade, aproximando cada vez mais o cidadão das instituições públicas, emponderando-o por meio de uma importante ferramenta de transformação social, participando ativamente da gestão pública e exercendo um importante papel de agente de controle social.

O projeto teve início em dezembro de 2016, e a ferramenta foi desenvolvida pela empresa Caiena Tecnologia e Design, sob a gestão da Controladoria Geral do Estado do Ceará, por meio de uma operação de crédito firmada entre o Governo do Estado do Ceará e o Banco Mundial, no Programa de Resultados (PforR).

A partir da necessidade de reformulação das ferramentas de ouvidoria, acesso à informação e transparência, principalmente visando a integração desses canais, o que proporciona mais celeridade e comodidade para os usuários, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado definiu no Termo de Referência do Projeto premissas essenciais em seu escopo para a construção desta ferramenta, tais como: linguagem cidadã, recursos de comunicação, personalização, sistemas de notificações, taxonomia, recursos de busca, download, dados abertos, interface, atualização dinâmica do conteúdo, responsividade, cruzamento de dados, acessibilidade, integração com redes sociais, georreferenciamento, sistema de avaliação e monitoramento, opção de idiomas e integração.



O projeto foi construído em 15 ciclos de trabalho, sempre contemplando o cidadão no centro do desenvolvimento, a partir da metodologia design thinking. Os ciclos de trabalho foram compreendidos na seguinte ótica, 1º ao 4º relacionados às atividades de entendimento, 5º ao 14º foram para as etapas de desenvolvimento, e no 15º foi para realização do treinamento sendo certificados aproximadamente 264 servidores públicos. Todos os ciclos de trabalho foram executados no período de 2016 a 2018.



Foram realizadas oficinas com a Rede de Controle Social e gestores, sob a mediação de especialistas em ouvidoria e transparência, bem com a presença de técnicos da CGE, conforme

previsão do projeto. Foram realizados encontros com cidadãos para realização de testes na ferramenta em seu primeiro módulo de desenvolvimento, em equipamentos sediados em Fortaleza e na cidade de Juazeiro do Norte (interior do estado). Cidadãos com deficiência visual também realizaram testes dos recursos tecnológicos voltados para esse público.



## MELHORIAS IMPLEMENTADAS NO CEARÁ TRANSPARENTE

- Celeridade no tratamento das manifestações por meio das novas funcionalidades;
- Ambiente específico para tratamento e encaminhamento de denúncias, proporcionando mais segurança para os denunciantes;
- Interação com os participantes, por meio de criação de contas/perfis na ferramenta, proporcionando o acesso a mais

informações e segurança aos usuários, bem como um melhor gerenciamento de suas demandas;

- Interação com as Redes Sociais para criação de perfis;
- Utilização de linguagem cidadã e do conteúdo do portal em três idiomas;
- Ferramenta já adaptável para realizar integração com outras ferramentas de ouvidoria e acesso à informação;
- Melhoria no layout e na ferramenta de busca de informações gerenciais no mesmo ambiente;
- Melhoria na integração dos ambientes de Ouvidoria e Acesso à Informação;
- Plataforma responsiva que facilita o acesso por meio de dispositivos móveis, contribuindo para o aumento da participação;
- Melhoria na transparência dos indicadores e números da Ouvidoria, por meio da disponibilização de relatórios aos cidadãos;
- Criação de ambiente e de funcionalidades para Rede Ouvir Ceará, que contempla ouvidorias de outros poderes e entes, melhorando o encaminhamento e tratamento de manifestações que não competem ao Estado do Ceará;
- Criação de perfis/contas para as áreas internas dos órgãos para uma melhor gerência das manifestações de ouvidoria da área, bem como melhor interação com as ouvidorias no encaminhamento e apuração das manifestações;
- Melhoria na disponibilização e layout dos relatórios e painéis;
- Recursos de notificações por e-mail e via sistema;
- Recurso de reabertura de manifestação pelo cidadão, reiniciando toda vida útil da demanda;
- Recurso de comunicação entre o cidadão e ouvidoria do órgão;



- Recurso de compartilhamento da mesma manifestação com vários órgãos ao mesmo tempo;
- Melhoria nos mecanismos de busca e filtro, facilitando a identificação de manifestações inclusive pelo conteúdo da demanda;
- Melhoria na metodologia e formulário da pesquisa de satisfação;
- Melhoria nas funcionalidades dos perfis dos atendentes da Central de Atendimento Telefônico 155, nosso principal canal, tornando mais célere o atendimento;
- Criação de perfis e de funcionalidade para sub-rede das Ouvidorias Setoriais, integrando-as ao sistema, a exemplo da rede da Secretaria da Saúde.

## **INCORPORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS COMO ATRIBUIÇÕES DA CGE**

Com a adoção do novo modelo de gestão do Poder Executivo Estadual, por meio da Lei Estadual nº 16.710/2018, a CGE passa por nova reformulação administrativa, as principais mudanças realizadas à época foram:

- Segregação das competências da Coordenadoria de Fomento ao Controle Social, as áreas de ouvidoria e de transparência passam a ter coordenações específicas;
- A CGE passa a ter como atribuição a coordenação da Carta de Serviços em articulação com a Rede de Ouvidorias, bem como contribuir para os processos de avaliação e desburocratização dos serviços públicos oferecidos pelo Poder Executivo Estadual;

- Criação da Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade, por meio do Decreto Estadual nº 33.276/2019, vinculada à Coordenadoria de Ouvidoria, para gerenciar as atividades relacionadas à Carta de Serviços e à Avaliação de Serviços.

A reestruturação do modelo de gestão do Poder Executivo no ano de 2019, foi uma ótima oportunidade de a Controladoria e Ouvidoria Geral adequar sua estrutura organizacional para o cumprimento da Lei Nacional nº 13.460/2017, no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, atendendo praticamente a todos os dispositivos da lei, por meio de regulamentações específicas.

## CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços é um documento institucional elaborado por organizações públicas que objetiva informar aos cidadãos quais os serviços são ofertados ao público, suas formas de acesso, e como utilizar esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de qualidade ofertados ao público. Em resumo as funções da Carta de Serviços são:



## HISTÓRICO DA GESTÃO DA CARTA DE SERVIÇOS NO CEARÁ

No Estado do Ceará, antes da mencionada lei, a Carta de Serviços era disponibilizada como “Acesso Cidadão” e disciplinada no âmbito do Gespública (Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização). No âmbito do Estado do Ceará, a Lei nº. 14.317/2009 criou o Núcleo Estadual do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, por meio da Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG.

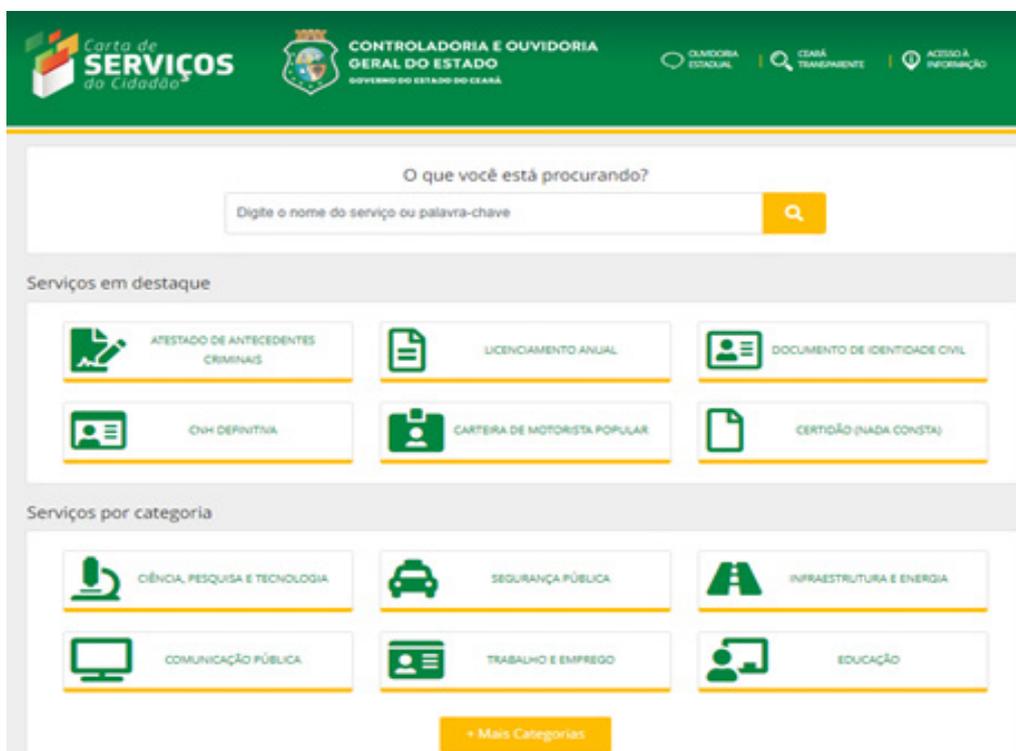
Até o ano de 2018, a Carta de Serviços ao Cidadão era gerenciada pela Secretaria do Planejamento e Gestão – SEPLAG, sendo regulamentada por meio do Decreto Estadual nº. 32.130, de 13 de janeiro de 2017, que dispõe sobre a instituição da sistemática de disponibilização e monitoramento da Carta Eletrônica de Serviços dos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Ceará.

No ano de 2019, a Carta de Serviços ao Cidadão passou a ser gerenciada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), em articulação com a Rede de Ouvidorias, em conformidade com a Lei Estadual nº. 16.710, de 21 de dezembro de 2018, que dispõe sobre o modelo de gestão do Poder Executivo Estadual e altera a estrutura da Administração Estadual.

Com o gerenciamento desse processo pela CGE, algumas articulações foram realizadas, como por exemplo, a revisão da legislação vigente e readequação da ferramenta informatizada, e ainda, a regulamentação de alguns dispositivos contemplados nas leis 13.460/2017 e 13.726/2018. Em 2022, com a publicação do Decreto Estadual nº. 34.697/2022, a Carta de Serviços foi regulamentada atendendo ao disposto na Lei Nacional nº 13.460/2017.

O modelo de gestão e de operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário se dá por meio da Rede de Ouvidorias, sendo

a CGE responsável pela normatização, coordenação, estratégia e disponibilização da metodologia para elaboração da Carta de Serviços ao Usuário.



Página inicial da ferramenta Carta de Serviços ao Cidadão

## NÚMEROS DA CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão do Poder Executivo Estadual até o primeiro quadrimestre de 2023, possui um total de 1.658 serviços cadastrados e atualizados, a partir de trabalho técnico realizado pela CGE junto aos órgãos e entidades, com realização de encontros e capacitações, e com o uso de técnicas de linguagem simples e de padronização das informações referentes aos serviços públicos cadastrados na ferramenta.

Os serviços cadastrados foram organizados na ferramenta tecnológica Carta de Serviços ao Cidadão, reformulada e gerenciada

pela CGE. A ferramenta dispõe de recursos internos para cadastramento e emissão de relatórios, bem como classificação de serviços por “categoria” e por “serviços destaques” para utilização do cidadão.

## **AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS**

Em atendimento à Lei Nacional nº 13.460/2017, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, realizou em parceria com o Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará - IPECE e a Rede de Ouvidorias do Estado ações e atividades referentes à Avaliação de Serviços, tais como normatização da avaliação de serviços no Decreto que institui a Carta de Serviços; Elaboração e publicação do Manual de Avaliação de Serviço e a Realização de capacitações por meio de cursos, palestras e mentorias.

A CGE realizou diversas avaliações de serviços em parceria com o Ipece e demais órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual gestores de serviços públicos, de forma efetiva com significância estatística, sendo as avaliações aplicadas por telefone e por e-mail, utilizando questionário estruturado contemplando a especificidade de cada serviço avaliado, e com o uso das metodologias likert e NPS. Ao final da avaliação é elaborado relatório técnico com os resultados da avaliação para apresentação ao dirigente do órgão/entidade responsável pela prestação do serviço avaliado.

## **SERVIÇOS AVALIADOS EM PARCERIA COM A REDE DE OUVIDORIAS E IPECE**

- Serviço de entrega de medicamentos da Secretaria da Saúde do Estado (Sesa);

- Serviço de emissão do ITCD - Imposto sobre Transmissão Causa Mortis e Doação da Secretaria da Fazenda do Estado (Sefaz);
- Serviço de pagamento do Auxílio Catador da Secretaria Estadual do Meio Ambiente (Sema);
- Serviço da ação jovem aprendiz da Secretaria de Proteção Social do Estado (SPS);
- Serviço da ação jovem estagiário da Secretaria de Proteção Social do Estado (SPS);
- Serviço da ação jovem bolsista da Secretaria de Proteção Social do Estado (SPS);
- Serviços da Coordenadoria de Tributação da Secretaria Fazenda do Estado (Sefaz);
- Serviço de emissão do Certificado de Conformidade do Corpo de Bombeiros (CBMCE);
- Serviço de cadastro de visitantes nas unidades prisionais da Secretaria de Administração Penitenciária (SAP);
- Serviço de registro de empresas da Junta Comercial do Ceará (Jucec);
- Serviço de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual da Controladoria e Ouvidoria Geral (CGE).

Os relatórios dos serviços avaliados estão disponibilizados na plataforma Ceará Transparente ([www.ceartransparente.ce.gov.br](http://www.ceartransparente.ce.gov.br)), e poderão ser acessados por meio do endereço eletrônico: [https://ceartransparente.ce.gov.br/avaliacao-de-servicos?locale=pt-BR&\\_\\_=\\_\\_](https://ceartransparente.ce.gov.br/avaliacao-de-servicos?locale=pt-BR&__=__)

## CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS 2023

O Concurso de Boas Práticas é promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU), com o objetivo de estimular, reconhecer



e premiar iniciativas desenvolvidas pelas ouvidorias públicas em todos os níveis da federação, que promovam o aprimoramento do controle social, a ampliação de espaços e canais de participação social na gestão e a melhoria na prestação de serviços públicos por meio de ouvidorias.

Na ocasião da VI edição do Concurso de Boas Práticas de Ouvidoria da Rede Nacional de Ouvidorias, realizada no ano de 2023, a Avaliação do Serviço de pagamento do Auxílio Catador, da Secretaria Estadual do Meio Ambiente (Sema), foi avaliada como a segunda melhor iniciativa do certame, na categoria: Fomento à Participação e ao Controle Social pelas Populações em Situação de Vulnerabilidade.

A CGE, em parceria com o Ipece, por meio da Central de Atendimento 155, realizou a avaliação do Programa Auxílio Catador, gerido pela SEMA. Foram ouvidos representantes das 42 associações cearenses e 229 catadores sobre o serviço prestado pelo programa durante o ano de 2020. O programa é uma política pública do Estado, iniciada como emergencial e agora regulamentada como política permanente, que concede um benefício mensal de ¼ de salário-mínimo, aos catadores que atuam na coleta de resíduos sólidos.

## **PRODUTOS INSTITUCIONAIS DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

No âmbito de suas atividades institucionais referentes à gestão da Carta de Serviços e do processo de Avaliação de Serviços do Poder Executivo Estadual, a CGE-CE, em parceria com outras instituições governamentais, desenvolveu alguns produtos institucionais objetivando dar suporte aos órgãos e entidades no cumprimento de

suas funções, bem como dar transparência e proporcionar maior comodidade aos cidadãos.

As ações e produtos desenvolvidos pela CGE foram:

- Cartilha sobre utilização de linguagem simples;
- Guia de padronização de serviços públicos;
- Manual de Avaliação de serviços públicos;
- Manual da Carta de Serviços;
- Regulamentação da Carta de Serviços;
- Criação de ambiente no Ceará Transparente para armazenamento dos relatórios das avaliações de serviços;
- Reformulação e modernização da ferramenta Carta de Serviços ao Cidadão.



Capas dos manuais da Carta de Serviços e da Avaliação de Serviços, e da Cartilha de Linguagem Simples

## SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

A garantia dos direitos, a participação dos usuários de serviços públicos, além das diretrizes na prestação dos serviços públicos, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, serão asseguradas também mediante a atuação das Ouvidorias, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

O Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual tem sua previsão legal na Lei Estadual nº 16.710/2018, e suas alterações posteriores, sendo atualizado por meio do Decreto Estadual nº 33.485/2020, e contempla os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e as sociedades de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Estado do Ceará e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

Cabe destacar, que no ano de 2012, por meio do Decreto Estadual nº 30.938/2012, houve a regulamentação do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, que teve sua previsão legal pela Lei 13.875, de 07 de fevereiro de 2007, e suas alterações posteriores. Os órgãos e as entidades da administração pública estadual assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa aos seus direitos.

## **POLÍTICA DE OUVIDORIA E PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA**

A Política de Ouvidoria do Estado do Ceará visa 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, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão e oferecendo resposta conclusiva ao interessado no final do atendimento, que conterà decisão administrativa final acerca do caso apontado.

A Política de Ouvidoria estimula a participação da sociedade, considerando que ainda é tímido esse engajamento dos cidadãos no acompanhamento da prestação dos serviços públicos, o que se agrava mais ainda nas regiões do interior do Estado, onde a participação ainda é bem menor. A política objetiva ainda repassar segurança aos cidadãos, com a garantia que a sua demanda será acolhida, tratada e com resposta efetiva, com atuação ética, equânime e isenta por parte dos órgãos e profissionais envolvidos, de forma a evitar frustrações e eventuais retaliações aos usuários que fizeram uso do instrumento de Ouvidoria.

A Política de Ouvidoria será a base para muitas ações que precisam ser efetivadas objetivando dar a devida visibilidade ao Instituto Ouvidoria, por meio de publicidade em massa, realização de ações de ouvidoria ativa e de atividades de educação social, principalmente no interior do estado, e o mais importante que a ouvidoria funcione como ferramenta de gestão e agregue valor social e possa cada vez mais encorajar os cidadãos a utilizá-la e divulgar no meio do seu convívio social, sendo essa a principal propaganda.

## **PRINCÍPIOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA**

- I. Representação dos interesses do cidadão;
- II. Transparência, ética, imparcialidade, isenção, eficiência e



- III. Celeridade no processo de análise e atendimento das manifestações;
- IV. Discrição e sigilo;
- V. Tratamento e resposta efetiva das manifestações;
- VI. Busca pelo aperfeiçoamento do serviço público a partir da contribuição da sociedade;
- VII. Fomento à participação do cidadão no planejamento, acompanhamento e controle das políticas e ações de governo e dos serviços públicos oferecidos.

## **PERFIL DO OUVIDOR**

No âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria é competência dos dirigentes dos órgãos e entidades designar o Ouvidor e Ouvidor Substituto da instituição. Quanto ao modelo de designação é facultado aos dirigentes, que pode ocorrer por meio de livre nomeação e exoneração, ou por meio de processo eleitoral, com a devida observância ao perfil exigido para ocupar esse cargo. Os dirigentes podem ainda editar normas internas para definição de critérios e regras para designação do ouvidor, em consonância com o disposto no Sistema Estadual de Ouvidoria.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, na qualidade de órgão central do Sistema Estadual de Ouvidoria e coordenadora da rede, tem a competência de realizar o acompanhamento das indicações e o desempenho dos ouvidores setoriais. A não adequação aos requisitos estabelecidos para o perfil do ouvidor ou em virtude de desempenho insatisfatório poderá ensejar na recomendação de substituição pela CGE ao Dirigente do respectivo órgão ou entidade.

O Ouvidor Setorial deverá, preferencialmente, atender ao perfil que cumpra os seguintes requisitos:

- I. Formação superior completa;

- II. Noções de informática;
- III. Boa leitura e escrita.
- IV. Capacidade de articulação com as áreas internas e com o Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidoria;
- V. Curso de certificação em ouvidoria;
- VI. Conhecimentos acerca da dinâmica do funcionamento institucional, dos serviços prestados e da governança;
- VII. Conhecimento do público usuário das políticas e serviços públicos oferecidos pelo respectivo órgão ou entidade;
- VIII. Habilidade em mediação de conflitos, com atuação ética, empática e imparcial;
- IX. Motivação em busca da qualidade no atendimento ao cidadão;
- X. Cordialidade e simpatia;
- XI. Capacidade de trabalhar em equipe;
- XII. Inteligência emocional;
- XIII. Técnica de gestão por processos e para resultados;
- XIV. Raciocínio lógico;
- XV. Capacidade analítica.

O cumprimento dos requisitos previstos nos itens I ao V é obrigatório para a designação ou nomeação do Ouvidor Setorial.

O cumprimento ao requisito previsto no item V pode se dar em até 06 (seis) meses após a designação ou nomeação.

As competências e habilidades estabelecidas devem ser consideradas para a escolha do Ouvidor Setorial a ser designado, exceto para os ouvidores em exercício na data de publicação do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

## **ESTRUTURA ATUAL DA REDE DE**



## **OUVIDORIAS**

Conforme estabelecido nas Diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidoria, é adotado modelo de gestão em rede que garanta a uniformidade de processos e procedimentos e a vinculação das ouvidorias setoriais à direção superior dos seus respectivos órgãos e entidades.

Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Estadual, por meio das Ouvidorias Setoriais, e, quando for o caso, suas sub-redes, compõem a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.

Os órgãos e entidades, mediante articulação pelas Ouvidorias Setoriais e orientação da CGE, podem instituir sub-ouvidorias, organizando-as em sub-redes, de forma a facilitar o atendimento presencial e otimizar o processo de tratamento das manifestações de ouvidoria.

Integram as sub-redes, as ouvidorias de unidades e equipamentos descentralizados, ouvidorias específicas e temáticas, as quais deverão estar vinculadas e subordinadas tecnicamente à Ouvidoria Setorial do órgão/entidade do Poder Executivo Estadual.

## **SUB-REDE DE OUVIDORIAS DA SECRETARIA DA SAÚDE**

A Portaria nº 3.240/2012/SESA, de 29 de outubro de 2012, institui a Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, sendo composta pelas ouvidorias das seguintes instituições:

- Unidades assistenciais de saúde da estrutura organizacional da SESA;

- Coordenadorias Regionais de saúde da estrutura organizacional da SESA;
- Unidades assistenciais de saúde qualificadas como Organização Social;
- Unidades assistenciais de saúde dos Consórcios Públicos.

Nesse sentido, conforme estrutura organizacional da Secretaria de Saúde, no primeiro quadrimestre de 2023, a sub-rede de ouvidorias da SESA é composta por 77 ouvidorias, além da Ouvidoria Geral da SESA, na qualidade de nível central. A composição da sub-rede de ouvidorias da SESA é dinâmica, considerando que a cada nova unidade de saúde que é criada e seja mantida pelo Governo do Estado deverá possuir ouvidoria e passará a fazer parte da rede.

## **OUVIDORIAS SETORIAIS (ÓRGÃOS E ENTIDADES)**

Atualmente a Rede de Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual é formada por 61 Ouvidorias Setoriais nos órgãos e entidades. Algumas ainda estão em processo de designação do ouvidor, em face de mudanças ocorridas no modelo de gestão e/ou na política institucional do órgão/entidade, exigindo que a sua estrutura administrativa seja regulamentada.

Com o advento da Lei Estadual nº 18.310, de 17 de fevereiro de 2023, que dispõe sobre o modelo de gestão do Poder Executivo e sobre a estrutura da Administração Pública Estadual, novas secretarias foram criadas e algumas segregadas, e na estrutura organizacional desses órgãos deverá constar a Ouvidoria, em conformidade com a legislação vigente. Nesse sentido, o número de integrantes da Rede Estadual de Ouvidorias será atualizado tão



logo as estruturas organizacionais e os regulamentos desses órgãos sejam concluídos.

## REDES DE OUVIDORIAS INSTITUCIONAIS

Objetivando maior aproximação institucional para troca de experiências e o fortalecimento do instituto Ouvidoria, bem como proporcionar atendimentos de qualidade e eficiente para a sociedade, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado é integrante da Rede Cearense de Ouvidorias Públicas e afins (Rede Ouvir Ceará) e da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv).

**Rede Ouvir Ceará:** Instituída por meio do Protocolo de Intenções nº 01/2016, com publicação no Diário Oficial do Estado, em 26 de dezembro de 2016, a Rede Ouvir Ceará tem como objetivo, consolidar a parceria, a cooperação mútua e a articulação de esforços entre os partícipes deste protocolo e demais órgãos e entidades que a ele aderirem, visando integrar processos e sistemas para o compartilhamento das manifestações registradas pelos cidadãos, fortalecendo, assim, a ferramenta de transparência pública e controle social. Atualmente a rede conta com 14 instituições: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, Ministério Público do Estado do Ceará - MPCE, Controladoria Geral do Município de Fortaleza, Assembleia Legislativa do Estado do Ceará - ALCE, Tribunal de Justiça do Estado do Ceará - TJCE, Controladoria Geral do Município de Aracati, Tribunal de Contas do Estado - TCE, Defensoria Pública Geral do Estado - DPGE, Câmara Municipal de Fortaleza - CMFOR, Ordem dos Advogados do Brasil - OAB-CE, Associação Brasileira de Ouvidores - ABO-CE, Associação dos Prefeitos do Estado do Ceará - Aprece e

União dos Vereadores e Câmaras do Ceará - UVC. No âmbito da Rede Ouvir, a CGE representa todas as ouvidorias da Rede do Poder Executivo Estadual.

**Rede Nacional de Ouvidorias:** A Renouv tem sua previsão legal no Decreto Federal nº 9.492/2018, tendo como finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A Rede Nacional de Ouvidorias é um fórum de integração das ouvidorias públicas, em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social, e para a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos. A Rede é coordenada pela Ouvidoria-Geral da União, e todas as ouvidorias que fazem a adesão podem utilizar gratuitamente a Plataforma FalaBR (caso não possuam ferramentas de ouvidoria), bem como ter acesso às ações de capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria, acesso à informação, simplificação de serviços, entre outros.

Atualmente a Renouv conta com 2.552 instituições, dentre membros plenos e colaboradores, sendo 58 instituições do Estado do Ceará, conforme atualização de 22/04/2023, disponível na página da Renouv.

A CGE ingressou na Rede Nacional de Ouvidorias por meio do Termo de Adesão ao Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias (Profort), de 29 de março de 2016. Com a mudança no Regimento Interno da Renouv, no ano de 2019, as adesões à rede passaram ser realizadas de forma individualizada. Nessa situação, a CGE não pode representar a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, todas as ouvidorias setoriais estão aptas a participar da Renouv, na condição de membro pleno e com direito a voto. Atualmente, 10 Ouvidorias do Poder Executivo Estadual são membros plenos.

Na ocasião do I Seminário Nacional de Ouvidorias, realizado em Fortaleza, em março de 2023, a CGE-CE foi uma das eleitas



para compor o Conselho Diretivo, órgão da Renouv, composto por seis membros plenos eleitos em Assembleia a cada biênio, sendo permitida uma única recondução, e pelo Coordenador-Geral da Rede Nacional de Ouvidorias. Essa é a segunda participação da CGE-CE no Conselho Diretivo da Renouv, a primeira ocorreu no ano de 2016, permanecendo como membro até 2019.

O Conselho Diretivo tem como competência, dentre outras, zelar pelo cumprimento dos acordos firmados em Assembleia, apoiar e monitorar a sua execução.



Fonte: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias/estrutura>

## **OUVIDORIA EM NÚMEROS E RESULTADOS**

Conforme dispõe o Decreto Estadual nº 33.485/2020, a Plataforma Ceará Transparente como ferramenta informatizada, é utilizada para registro, tramitação, compartilhamento e resposta

das manifestações de ouvidoria, inclusive as comunicações de irregularidades.

Todas as manifestações de Ouvidoria pertinentes ao Poder Executivo Estadual deverão ser cadastradas na plataforma Ceará Transparente. A exceção é aplicada somente para as ouvidorias setoriais que por força de legislação ou regulamento específico federal, tenham que dar tratamento de manifestações por meio de ferramentas informatizadas de utilização nacional, devendo encaminhar mensalmente à Controladoria e Ouvidoria Geral os dados quantitativos das manifestações registradas no sistema próprio, relativos ao mês anterior, até que finalizada as integrações.

Os números apresentados abaixo são referentes ao período de 2019 a 2022, de manifestações registradas na plataforma Ceará Transparente por todas as Ouvidorias Setoriais, e das manifestações provenientes de ferramentas internas das Ouvidorias da Arce, Cagece e Sesa.



**Fonte: Ceará Transparente e Relatórios de Ouvidoria da Arce, Cagece e Sesa.**

## INDICADORES



A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado utiliza os seguintes para o acompanhamento do desempenho das ouvidorias setoriais: Índice de Manifestações Procedentes de Ouvidoria Respondidas no Prazo (resolubilidade), cuja meta estabelecida é de 94%; e Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Ouvidoria, cuja meta estabelecida é de 78%.

## RESOLUBILIDADE

No ano de 2022, as Ouvidorias Setoriais conseguiram responder 94,41% das manifestações de Ouvidoria dentro do prazo legal estabelecido pelo Decreto Estadual nº 33.485/2020, em até 20 dias ou entre 21 e 30 dias, desde que haja prorrogação. Dessa forma, percebe-se que a meta estabelecida pela CGE para o índice de resolubilidade foi atingida.



Fonte: Ceará Transparente.

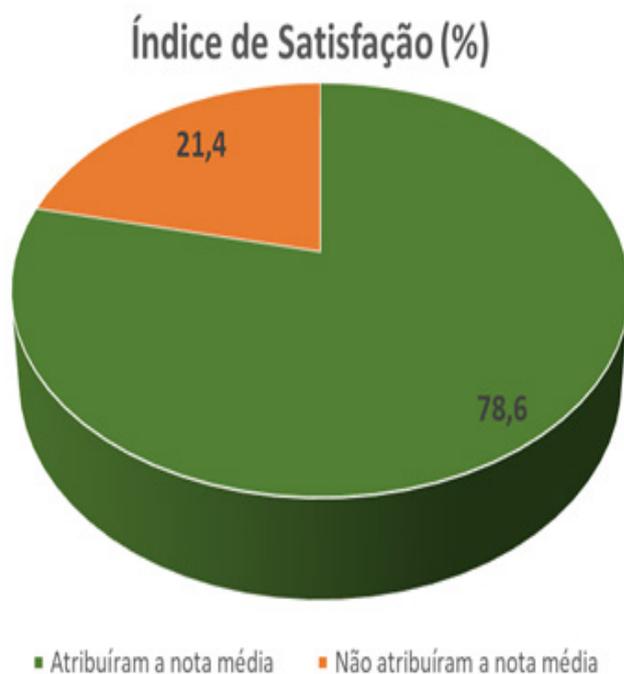
## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

A cada manifestação de ouvidoria que é concluída pela Ouvidoria Setorial o cidadão é convidado para participar da pesquisa

de satisfação, por meio de um questionário de 04 perguntas, com as respostas de escala de 01 a 05, sendo extraída a média dessas perguntas para compor o índice de satisfação. Em 2022 6.493 cidadãos responderam à pesquisa.

Perguntas	Média/Nota - 2022	%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	3,99	79,8%
Satisfação com o tempo de resposta	3,86	77,2%
Satisfação com o canal de registro da manifestação	4,18	83,6%
Qualidade da resposta	3,67	73,4%
<b>Média e Percentual de Satisfação</b>	<b>3,93</b>	<b>78,6%</b>

No ano de 2022, a média da pesquisa de satisfação atribuída pelos cidadãos que responderam à pesquisa de satisfação foi de 3,93, o que corresponde a 78,6%. Dessa forma, percebe-se que a meta estabelecida pela CGE para o índice de satisfação foi atingida.



**Fonte: Ceará Transparente.**



Perguntas	Média/Nota	%
Nota atribuída antes de registrar a manifestação sobre a percepção prévia quanto à qualidade do serviço de Ouvidoria.	3,62	72,2% Confiança
Nota atribuída após usar o serviço de Ouvidoria.	3,97	79,4% Satisfação
<b>Índice de expectativa</b>	<b>+9,67%</b>	

**Fonte: Ceará Transparente**

## RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS

Outro indicador que é extraído da pesquisa de satisfação é relacionado à resolução das manifestações a partir da percepção do cidadão. No questionário da pesquisa de satisfação é sondado se a demanda do cidadão foi resolvida. No ano de 2022, 65,5% dos cidadãos que responderam à pesquisa informaram que suas demandas foram resolvidas ou parcialmente resolvidas.

Situações	Quantidade de respostas obtidas
Sim, o problema foi resolvido	2.265
Não foi resolvido o problema	1.814
Parcialmente resolvido	1.178

**Fonte: Ceará Transparente**

## DESAFIOS DA OUVIDORIA NO ESTADO

## DO CEARÁ

Pode-se afirmar que a Ouvidoria do Estado do Ceará é referência nacional, pela sua forma de gestão e organização dos seus processos e pela efetividade no desempenho das suas ações e atividades no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria.

Reconhecida na Rede Nacional de Ouvidorias, a CGE pode contribuir com a maturidade e consolidação dessa rede, na participação de ações, tais como: planejamento estratégico, normativos de referência, grupos de trabalho, melhorias da plataforma Fala-BR, dentre outras atividades de competência da Renouv, que agregaram muito valor ao instituto Ouvidoria.

A CGE-CE ao longo dos anos vem recebendo visitas técnicas de muitas instituições públicas federais, estaduais e municipais, para troca de experiência acerca do nosso modelo de gestão de ouvidoria, bem como para conhecer a estrutura e funcionamento da plataforma Ceará Transparente e de nossos demais produtos. Em algumas situações foram celebrados instrumentos de parceria visando disseminar as boas práticas no âmbito da CGE.

O modelo de gestão em rede no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria é referência no Governo do Estado do Ceará e até mesmo na própria CGE, pelos resultados que são alcançados e pela metodologia de organização, sendo aplicado por outras áreas e instituições em seus sistemas e processos. Apesar do avanço notório da Ouvidoria do Estado ao longo dos anos, muitos desafios ainda circundam o seu modelo de atuação, sejam por força de legislação específica ou até mesmo pela necessidade de modernização dos seus processos visando seu fortalecimento.

A Lei Nacional nº 13.460/2017, sem dúvida trouxe protagonismo institucional para a Ouvidoria com o advento da primeira lei de abrangência nacional com abordagem sobre ouvidoria, regulamentando o disposto em nossa Carta Magna. A norma trouxe também muitas atribuições para as ouvidorias, seja



direta ou indiretamente, tais como: carta de serviços, avaliação de serviços e conselho de usuários.

Levando em consideração todo o arcabouço legal que regulamenta as ações e atuação da Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, e considerando o compromisso do devido cumprimento legal desses normativos para o fortalecimento da participação cidadã, o comprometimento da CGE-CE só se intensifica para o alcance desses objetivos.

Serão apresentados abaixo alguns dos desafios da Controladoria e Ouvidoria Geral do Ceará, a partir de ações que já estão sendo desenvolvidas e que necessitam ser aprimoradas.

- Implantação e consolidação do Conselho de Usuários do Poder Executivo Estadual, a partir de modelo que contemple todas as modalidades de serviços que são prestados pelo Poder Executivo Estadual, as formas de interação desses conselhos entre si e com o Poder Público de maneira efetiva, bem como garantir a sua efetividade no processo de avaliação de serviços.
- Efetivação do Processo de Avaliação de Serviços no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, de forma a incorporar essas práticas em suas ações institucionais.
- Fortalecimento da Rede Cearense de Ouvidorias Públicas e afins, com o engajamento de ouvidorias municipais, objetivando a troca de experiência e compartilhamento de demandas de ouvidoria.
- Intensificação das capacitações institucionais para qualificação contínua de ouvidores e gestores públicos.
- Intensificação das ações institucionais para fortalecer a participação social, por meio de atividades itinerantes e de Ouvidoria ativa, objetivando maior engajamento do cidadão;
- Interiorização das ações e eventos de ouvidoria.
- Desenvolvimento de ações e de iniciativas visando melhor qualificação das demandas apresentadas pelos cidadãos, para maior efetividade da apuração.
- Ampliação da divulgação dos canais de ouvidoria.

É sabido que os desafios para o fortalecimento da ouvidoria serão sempre contínuos, pois a atuação do instituto Ouvidoria é dinâmica, e a cada dia deverá aprimorar suas formas de gestão para o devido alinhamento com a Administração Pública no acompanhamento da prestação dos serviços e na execução das Políticas Públicas, e funcionar como ferramenta de gestão de forma efetiva.

## LEGISLAÇÃO DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA

Tipo da Norma	Ementa da Norma
Lei Nacional nº 13.460/2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
Lei Estadual nº 18.310/2023	Dispõe sobre o Modelo de Gestão do Poder Executivo Estadual e sobre a Administração Pública Estadual.
Decreto Estadual nº 34.002/2021	Dispõe sobre a estrutura organizacional e o regulamento da CGE.
Decreto Estadual nº 33.485/2020	Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.
Decreto Estadual nº 34.697/2022	Dispõe sobre a carta dos serviços prestados ao usuário dos órgãos e entidades da administração pública do Poder Executivo do Ceará.
Instrução Normativa nº 01/2020	Estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial previstas no Decreto Estadual nº 33.485/2020.
Portaria nº 52/2020	Estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria para as unidades dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.
Portaria nº 97/2020	Disciplina os critérios e os procedimentos para Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual.
Outras Normas aplicáveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lei Nacional nº 13.728/2018 - Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.</li> <li>- Lei Nacional nº 13.709 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.</li> </ul>



## GALERIA DOS OUVIDORES GERAIS DO ESTADO DO CEARÁ (1997 - 2023)

Ouvidor(a)	Período	Órgão	Cargo	Governador
Maria do Perpétuo Socorro França Pinto	Maio de 1997 a dezembro de 1999	Ouvige	Ouvidora Geral	Tasso Jereissati
Vanja Fontenele Pontes	Dezembro de 1999 a maio de 2001	Ouvige	Ouvidora Geral	Tasso Jereissati
Fabiola Alencar de Biscuccia	Maio de 2001 a abril de 2002	SOMA	Secretária Ouvidoria-Geral e Meio Ambiente	Tasso Jereissati
Albert Brasil Gradwohl	Abril a dezembro de 2002	SOMA	Secretário Ouvidoria-Geral e Meio Ambiente	Beni Veras
José Vasques Landim	Janeiro de 2003 a fevereiro de 2006	SOMA	Secretário Ouvidoria-Geral e Meio Ambiente	Lúcio Alcântara
Márcia Moraes Ximenes Mendes	Fevereiro a julho de 2006	SOMA	Secretário Ouvidoria Geral e Meio Ambiente	Lúcio Alcântara
Sérgio Braga Barbosa	Julho a dezembro de 2006	SOMA	Secretário Ouvidoria Geral e Meio Ambiente	Lúcio Alcântara
Aloísio Barbosa de Carvalho Neto	2007 a 2010	SECON/CGE	Controlador e Ouvidor Geral	Cid Gomes
João Alves de Melo	Janeiro de 2011 a maio de 2014	CGE	Controlador e Ouvidor Geral	Cid Gomes
Silvia Helena Correia Vidal	Maio a dezembro de 2014	CGE	Controladora e Ouvidora Geral	Cid Gomes
José Nelson Martins de Sousa	Janeiro a junho de 2015	CGE	Controlador e Ouvidor Geral	Camilo Santana
José Flávio Barbosa Jucá de Araújo	Julho de 2015 a dezembro de 2018	CGE	Controlador e Ouvidor Geral	Camilo Santana
Aloísio Barbosa de Carvalho Neto	2019 a 2022	CGE	Controlador e Ouvidor Geral	Camilo Santana Izolda Cela
Aloísio Barbosa de Carvalho Neto	2023 (atual)	CGE	Controlador e Ouvidor Geral	Elmano de Freitas

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Instrução Normativa nº 03, de 05 de abril de 2019**: Define modalidades de adesão e organização da Rede Nacional de Ouvidorias. Disponível em <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/in/IN03consolidadacorrigida.pdf>. Acesso em 19/05.2023.

BRASIL. **Lei Nacional nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017**: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em 10 de maio de 2023.

BRASIL. **Rede Nacional de Ouvidorias**. Disponível em <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br>. Acesso em 16 de maio de 2023.

CGE. **Relatórios de Ouvidoria**. Disponível em <https://ceartransparente.ce.gov.br/>. Acesso em 16 de maio de 2023.

CEARÁ. **Constituição do Estado do Ceará**: Emenda Constitucional nº 75, de 20 de dezembro de 2012: Disponível em <https://www.ceara.gov.br/wp-content/uploads/2017/03/Const-2015-260-200-Atualizada-emenda-86-4.pdf>. Acesso em 08 de maio de 2023.

CEARÁ. **Decreto nº 30.047/2009, de 30 de dezembro de 2009**: Altera a estrutura organizacional da CGE. Disponível em <https://www.cge.ce.gov.br/decretos-estaduais/>. Acesso em 18 de maio de 2023.

CEARÁ. **Decreto nº 31.238/2013, de 25 de junho de 2013**: Altera a estrutura organizacional da CGE. Disponível em <https://www.cge.ce.gov.br/decretos-estaduais/>. Acesso em 18 de maio de 2023.



em 09 de maio de 2023.

**CEARÁ. Decreto nº 32.070/2016, de 18 de outubro de 2016:** Altera a estrutura organizacional da CGE. Disponível em <https://www.cge.ce.gov.br/decretos-estaduais/>. Acesso em 08 de maio de 2023.

**CEARÁ. Decreto Estadual nº 26.178/2001, de 30 de março de 2001:** Dispõe sobre a estrutura organizacional da Secretaria da Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente. Disponível em <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20010404/do20010404p01.pdf>. Acesso em 23 de março de 2023.

**CEARÁ. Decreto nº 30.474, de 29 de março de 2011:** Institui o Sistema de Ouvidoria – SOU e dá outras providências. Disponível em <https://www.cge.ce.gov.br/decretos-estaduais/>. Acesso em 18 de maio de 2023.

**CEARÁ. Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020:** Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual e dá outras providências. Disponível em <https://www.cge.ce.gov.br/decretos-estaduais/>. Acesso em 08 de maio de 2023.

**CEARÁ. Decreto nº 33.276/2019, de 23 de setembro de 2019:** Altera a estrutura organizacional da CGE. Disponível em <https://www.cge.ce.gov.br/decretos-estaduais/>. Acesso em 10 de maio de 2023.

**CEARÁ. Decreto nº 34.697/2022, de 18 de abril de 2022:** Dispõe sobre a carta dos serviços prestados aos usuários dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. Disponível em <https://www.cge.ce.gov.br/decretos-estaduais/>. Acesso em 10 de maio de 2023.

**CEARÁ. Lei Estadual nº 12.686/1997, de 14 de maio de 1997:** Cria a Ouvidoria Geral do Estado do Ceará e o Conselho de

Defesa dos Direitos Humanos. Disponível em <https://belt.al.ce.gov.br/>. Acesso em 22 de março de 2023.

**CEARÁ. Lei Estadual nº 13.093/2001, de 08 de janeiro de 2001:** Cria a Secretaria da Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente. Disponível em <https://belt.al.ce.gov.br/>. Acesso em 22 de março de 2023.

**CEARÁ. Lei Estadual nº 13.875/2007, de 07 de fevereiro de 2007:** Dispõe sobre o Modelo de Gestão do Poder Executivo Estadual e extingue a Secretaria da Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente. Disponível em <https://belt.al.ce.gov.br/>. Acesso em 24 de março de 2023.

**CEARÁ. Lei Estadual nº 14.306/2009, de 02 de março de 2009:** Dispõe sobre o Modelo de Gestão do Poder Executivo Estadual. Disponível em <https://belt.al.ce.gov.br/>. Acesso em 18 de maio de 2023.

**CEARÁ. Lei Estadual nº 16.710/2018, de 21 de dezembro de 2018:** Dispõe sobre o Modelo de Gestão do Poder Executivo Estadual. Disponível em <https://belt.al.ce.gov.br/>. Acesso em 08 de maio de 2023.

**CEARÁ. Lei Estadual nº 18.310, de 17 de fevereiro de 2023:** Dispõe sobre o Modelo de Gestão do Poder Executivo Estadual. Disponível em <https://belt.al.ce.gov.br/>. Acesso em 08 de maio de 2023.

**CEARÁ. Protocolo de Intenções nº 01/2016:** Institui a Rede Cearense de Ouvidorias Públicas e afins. Disponível em <https://www.cge.ce.gov.br/protocolo-intencoes/>. Acesso em 17 de maio de 2023.

**CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.** CGE fica entre as três instituições vencedoras do VI Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias. Notícia publicada



no site institucional em 18 de maio 2023. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/2023/05/18/cge-fica-entre-as-tres-instituicoes-vencedoras-do-vi-concurso-de-boas-praticas-da-rede-nacional-de-ouvidorias/>. Acesso em 19 de maio de 2023.

CGE. **Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado**. 15 anos da Central de Atendimento Telefônico 155. Notícia publicada no site institucional em 26 de janeiro de 2023. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/2023/01/26/84634/>. Acesso em 09 de maio de 2023.

CGE. **Formulário de inscrição no III Concurso de Boas Práticas da CGU**: Categoria – Tecnologia na Ouvidoria. Material interno da Coordenadoria de Ouvidoria.

CGE. **Relatórios das Avaliações de Serviços**. Disponível em [https://cearatransparente.ce.gov.br/avaliacao-de-servicos?locale=pt-BR&\\_\\_=\\_\\_](https://cearatransparente.ce.gov.br/avaliacao-de-servicos?locale=pt-BR&__=__). Acesso em 17 de maio de 2023.

SESA. **Portaria nº 3.240/2012, de 29 de outubro de 2012**: institui a Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará. Disponível em [https://www.saude.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/9/2018/06/portaria\\_3240\\_29\\_10\\_2012.pdf](https://www.saude.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/9/2018/06/portaria_3240_29_10_2012.pdf). Acesso em 15 de maio de 2023.



# CAPÍTULO 4

## A OUVIDORIA DO CBMCE

Domingos Alves Evangelista Neto

Os Corpos de Bombeiros Militares são corporações cujas principais missões são a prevenção e combate a incêndios, buscas, salvamentos e resgates de pessoas e animais, atendimento pré-hospitalar e atividades de Defesa Civil em suas respectivas unidades federativas. O objetivo dessas corporações é salvar vidas e patrimônios com eficiência, eficácia, transparência, ética e respeito à dignidade humana. Como entidades públicas, é importante que exista um canal eficaz de comunicação entre a instituição e a sociedade, a fim de aprimorar a prestação de serviços.

### MISSÃO

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estabelece como a missão de uma ouvidoria pública: receber, analisar e encaminhar as demandas, reclamações, sugestões, elogios e denúncias da população em relação aos serviços e políticas públicas prestados pelo órgão ou entidade ao qual está vinculada.

É o canal que acompanha a qualidade dos serviços prestados pelo governo do Estado, por meio das sugestões, elogios, solicitações,

reclamações e denúncias recebidas da população. A partir dessas manifestações registradas pelos cidadãos, a Ouvidoria identifica melhorias e propõe mudanças, aprimorando assim a qualidade dos serviços.

## PRINCÍPIOS

A rede de ouvidorias do Estado do Ceará tem o objetivo de fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual. A atuação deve ser de forma ética, equânime e isenta. Nesse sentido, a Ouvidoria atua como canal de intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados.

A Ouvidoria do CBMCE atua na defesa dos princípios aplicáveis à Administração Pública, em especial os princípios da legalidade, legitimidade, economicidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência dos atos administrativos praticados por agentes, servidores e administradores públicos.

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...) Constituição Federal, 1988.

PRINCÍPIOS ADMINISTRATIVOS BRASILEIROS				
LEGALIDADE	IMPESSOALIDADE	MORALIDADE	PUBLICIDADE	EFICIÊNCIA
Atenção e submissão às leis, respeitando os interesses coletivos acima dos interesses privados.	Tratamento igual à todos os cidadãos e cidadãs. Atuação sem favoritismos e sem autopropaganda por parte dos servidores	Preservação da ética e da moral (nos termos da lei) em todas as ações por parte dos agentes públicos	Priorização da transparência e da prestação de contas em todas as ações que envolvam os recursos públicos.	Execução dos serviços públicos com qualidade, respeitando o bom uso do orçamento público (sem desperdícios).



## COMO ENTRAR EM CONTATO

O artigo 22 do Decreto nº 33.485/2020 descreve os meios de recebimento das manifestações de Ouvidoria referentes ao Poder Executivo Estadual:

- I - Central de Atendimento Telefônico - Central 155, gerenciada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado;
- II - Plataforma Ceará Transparente, ou outra ferramenta informatizada gerenciada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado;
- III - mensagens eletrônicas encaminhadas para o endereço [ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br), gerenciado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado;
- IV - Redes sociais, cujas contas sejam gerenciadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado;
- V - Atendimento presencial, disponibilizado pelas Ouvidorias Setoriais dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual (CEARÁ, 2020a).

O decreto estabelece ainda que todas as manifestações de ouvidoria recebidas deverão ser registradas no Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão, sendo que estabelece que todo o processo, que compreende o registro, tratamento e retorno ao cidadão, seja realizado dentro do sistema.

## CENTRAL DE ATENDIMENTO 155

O serviço de recepção de ligações telefônicas - Central 155 tem sua sede na cidade de Canindé. O serviço possibilita ao cidadão fazer reclamações, denúncias e elogios, bastando discar o número 155, gratuitamente. As demandas recebidas são registradas na

Plataforma Ceará Transparente e encaminhadas às secretarias, autarquias e empresas diretas e indiretas do Governo do Estado.

## **PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE**

Para entrar em contato com a Ouvidoria Digital, você deve acessar a Plataforma Ceará Transparente, através do link <[https://ceartransparente.ce.gov.br/sign\\_in?locale=pt-BR&ticket\\_type=sou](https://ceartransparente.ce.gov.br/sign_in?locale=pt-BR&ticket_type=sou)> e realizar sua manifestação, podendo acessar com seu perfil anteriormente criado, identificar-se sem precisar de um perfil ou continuar de forma anônima.

## **MENSAGENS ELETRÔNICAS**

Você tem a opção de enviar uma mensagem de correio eletrônico para o e-mail “ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br”, gerenciado pela CGE ou “ouvidoriacbmce@gmail.com” gerenciado pela equipe da setorial do próprio CBMCE.

## **REDES SOCIAIS**

Através das redes sociais da CGE o cidadão pode registrar sua manifestação de ouvidoria ao CBMCE. As redes sociais disponíveis são:





Instagram

[@instagram.com/cgeceara](https://www.instagram.com/cgeceara)



twitter

[@cgeceara](https://twitter.com/cgeceara)



facebook

[@cgeceara](https://www.facebook.com/cgeceara)

## APLICATIVO CEARÁ APP

O CEARÁ APP® é um aplicativo de serviços do Governo do Estado do Ceará. Com ele, você tem acesso a várias funcionalidades do governo do Estado do Ceará, podendo por exemplo, acessar serviços do Detran, da Cagece, da Sefaz-CE, emitir certidões e boletos, cadastrar-se em programas do governo, pode ser atendido online por profissionais especializados, entre outros, inclusive registrar uma manifestação de ouvidoria. O cidadão pode ter acesso ao aplicativo nas lojas online da Google Play ou APP Store.

## APLICATIVO WHATSAPP

Em janeiro de 2021 a setorial de ouvidoria do CBMCE iniciou uma boa prática de ouvidoria. O objetivo geral dessa boa prática foi possibilitar a utilização de um novo canal para o cidadão usuário. Ao utilizar uma ferramenta que permite uma comunicação menos formal com o cidadão usuário.

Além de fornecer mais uma opção de contato, na tentativa de aproximar o público interno e externo da ouvidoria setorial, as funções disponibilizadas pelo aplicativo permitiram oferecer um catálogo de serviços da ouvidoria estadual, através de links diretos para a página “Ceará Transparente”, bem como utilizar os “Status” como forma educativa, através da inserção de mensagens relacionadas aos tipos de manifestações, serviços oferecidos pelo governo do Estado



O número do telefone fixo do setor foi atrelado ao sistema WhatsApp Business Solution com a finalidade de ampliar as possibilidades de contato com o público interno e externo.

Com a mudança de local de funcionamento para o novo endereço, no Centro Integrado de Segurança Pública (CISP) o uso do aplicativo foi temporariamente suspenso enquanto se aguarda a instalação de novo ramal telefônico.

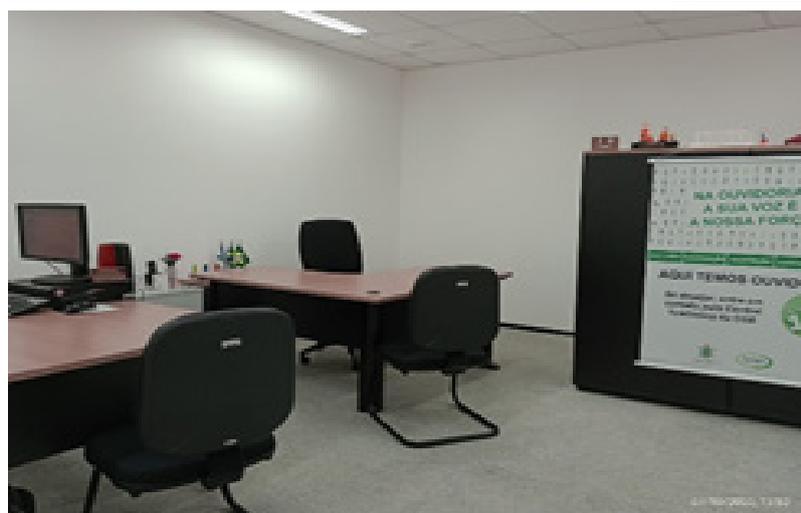
## ATENDIMENTO PRESENCIAL

Destacamos o fato de que foi durante o ano de 2017, na gestão do Coronel Comandante Geral Heraldo Maia Pacheco é que foi designada uma sala exclusiva para recebimento ao público interno e externo para a Ouvidoria do Corpo de Bombeiros. O cidadão tinha a opção de procurar atendimento de forma presencial, ou por correspondência, no endereço: Rua Oto de Alencar, 215, Jacarecanga; Fortaleza-CE; CEP 60010-270 - Quartel do Comando Geral.



Ambiente interior da antiga sala de ouvidoria e sua fachada no antigo endereço no bairro da Jacarecanga.

A partir do dia 23 de junho de 2023 a Ouvidoria passou a ter seu funcionamento na avenida Borges de Melo, 690, térreo, bairro do Parreão, CEP: 60415-510, Fortaleza no Complexo do Centro Integrado de Segurança Pública.



Novo ambiente interior da sala de ouvidoria e sua fachada no novo endereço no bairro da Parreão

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**: Dispõe

sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em 23 fev. 2023.

**BRASIL. 13.726/2018, de 08 de outubro de 2018.** Institui a lei da Desburocratização (Racionaliza atos e procedimentos administrativos). Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/Lei/L13726.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Lei/L13726.htm). Acesso em: 24 mar. 2023.

**CEARÁ. Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020:** Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual e dá outras providências. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20200227/do20200227p01.pdf>. Acesso em 18. fev. 2023.

**CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.** Portaria CGE nº052/2020: Estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria para as unidades dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20200227/do20200227p01.pdf>. Acesso em: 19 fev. 2023.

**CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.** Instrução Normativa CGE N°01/2020: Estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor setorial previstas no art. 28, do Decreto Estadual nº33.485, de 21 de fevereiro de 2020, e dá outras providências. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20200227/do20200227p01.pdf>. Acesso em: 19 fev. 2023.

**CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.** Portaria CGE nº097/2020: Disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20200227/do20200227p01.pdf>.

Acesso em 20 fev. 2023.

EMATERCE. **Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Ceará.** Governo do Estado presta homenagem aos ouvidores. Notícia publicada no site institucional em 31 de março de 2011. Disponível em: <https://www.ematerce.ce.gov.br/2011/03/31/governo-do-estado-homenageia-ouvidores/>. Acesso em 20 mar. 2023.





# CAPÍTULO 5

## HISTÓRICO DA OUVIDORIA DO CBMCE

Domingos Alves Evangelista Neto

### A ORIGEM

Com a criação da Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, por meio da Lei Estadual nº 12.686/1997, surge a necessidade das Instituições do Poder Executivo Estadual de prepararem suas estruturas organizacionais para atender às novas diretrizes legais. Os dirigentes da Administração Pública Estadual deveriam comunicar em um prazo de vinte quatro horas, qualquer denúncia que recebessem. Também se estabeleceu que dirigentes e servidores deveriam colaborar e prestar informações sobre os assuntos pertinentes às suas funções, ao novo Órgão, sempre que fossem solicitados.

Já a Lei nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007, alterou o modelo de gestão do Poder Executivo Estadual e, ao tratar sobre os Sistemas de Atividades Auxiliares, definiu que:

Art.8º Serão organizados, sob forma de Sistemas, cada uma das seguintes atividades: I - Gestão de pessoas; II - Modernização administrativa; III - Planejamento e execução orçamentária; IV - Material e patrimônio; V - Controle orçamentário, programação e acompanhamento físico-financeiro e contábil; VI - Controladoria; VII - Publicidade



governamental e comunicação social; VIII - Tecnologia da informação; IX - Ouvidoria; X - Gestão previdenciária; XI - Compras corporativas; XII - Gestão por resultados; XIII - Transparência e ética. (Grifo nosso) (CEARÁ, 2007).

Podemos observar que já se iniciava a expansão da Ouvidoria nos Órgãos e Entidades do Poder Executivo estadual, basta observar o descrito no inciso quinto, do mesmo artigo 8º:

§5º Os Órgãos Centrais dos Sistemas referidos neste artigo serão, por Decreto, situados nas Secretarias de Estado correspondentes, atendidas as conveniências da Administração Estadual (CEARÁ, 2007).

As Secretarias já teriam que iniciar a criação de uma estrutura que pudesse integrar o sistema de rede previsto. É através daí que se cria o Instituto Ouvidor da Casa.

## A CRIAÇÃO

Em 07 de janeiro de 2003 o Coronel José Ananias Duarte Frota assumiu o Comando Geral do CBMCE (CEARÁ, 2003a) e, dentre suas primeiras ações de gestão, editou a Portaria nº 007/2003, inserida no Boletim Interno do Comando Geral nº 021, de 30 de janeiro de 2003, e publicada no Diário Oficial do Estado nº 025 de 05 de fevereiro de 2003, que criou a Ouvidoria da Instituição:

PORTARIA Nº007/2003 - O COMANDANTE GERAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO CEARÁ, no uso de suas atribuições que lhe confere o Art.22, da Lei nº11.673, de 20 de abril de 1990 - Lei de Organização Básica, CONSIDERANDO a necessidade de esclarecimento aos cidadãos sobre seus direitos e deveres; CONSIDERANDO a coleta, análise e interpretação as informações recebidas para a Corporação; CONSIDERANDO o acompanhamento das informações (denúncias, reclamações, sugestões, opiniões perguntas ou elogios) pertinentes, propondo a adoção de providências por parte do Comando do Corpo de Bombe-

ros. CONSIDERANDO que o Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará reafirma o seu propósito de viabilizar a democracia, legitimando e fortalecendo a transparência às ações, fazendo com que a Corporação e a sociedade cearense interajam, consolidando uma autêntica gestão compartilhada. RESOLVE: Art.1º - Fica criada a OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO CEARÁ, assessoria especial do Comando Geral que atuará nos princípios éticos e de legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade e publicidade na fiscalização dos serviços e atividades da Corporação. Art.2º - Compete à Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará: I - ouvir de qualquer do povo, inclusive de policial civil ou militar ou outro servidor público, reclamação contra irregularidade ou abuso de autoridade praticado por Bombeiro Militar; II - receber denúncia de ato considerado arbitrário, desonesto ou indecoroso, praticado por Bombeiro Militar; III - verificar a pertinência da denúncia ou reclamação e propor as medidas necessárias para o saneamento da irregularidade, ilegalidade ou arbitrariedade comprovada; IV - propor ao Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará a instauração de sindicância, inquérito ou ação para apurar a responsabilidade administrativa e civil de Bombeiro Militar, no caso de indício ou suspeita de delito ou transgressão disciplinar; V - propor ao Comandante-Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará as providências que considerar necessárias e úteis para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pelo Corpo de Bombeiros; Parágrafo único - A Ouvidoria manterá sigilo sobre a identidade do denunciante ou reclamante, quando solicitado. Art.3º - No desempenho de suas atribuições, a Ouvidoria deverá: I - manter arquivo atualizado de toda a documentação relativa a denúncias, reclamações e sugestões da população; II - instalar núcleos da Ouvidoria nos Quartéis; III - manter intercâmbio e propor ao Comandante Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará celebração de convênio com entidade pública ou privada, nacional ou estrangeira, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria; IV - elaborar relatório trimestral de suas atividades. Art.4º - A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Polícia é dirigida por um oficial Bombeiro Ouvidor e auxiliado por bombeiros militares designados pelo Comandante Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará. Parágrafo único - O chefe da 2ª seção do Estado Maior Geral acumulará as funções do Ouvidor do Corpo de Bombeiros. Art.5º - Essa Portaria entra em vigor na data de sua publicação. Art.6º - Revogam-se as disposições em contrário. QUARTEL DO COMANDO GERAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO CEARÁ,



em Fortaleza, aos 24 de janeiro de 2003. José Ananias Duarte Frota - Cel QOBM. COMANDANTE GERAL DO CBECE. (CBMCE, 2003a).

## O MARCO LEGAL

Embora a Portaria tenha sido divulgada primeiramente no Boletim Interno da Corporação, seu alcance é restrito ao público interno da caserna. A importância da existência de uma Ouvidoria, no entanto, se dá principalmente através do conhecimento da sociedade, o que só é possível com a publicação no Diário Oficial do Estado. Consideramos que, dessa forma, o marco de criação da Ouvidoria do CBMCE foi a data de publicação da Portaria 007/2003 no Diário Oficial do Estado do Ceará, ou seja, o dia 05 de fevereiro de 2003.

## DO PAPEL À AÇÃO

Ainda em 2003 a Ouvidoria do CBMCE seria inserida na organização básica da Corporação. Em entrevista para a produção desta Obra, o Coronel Duarte Frota, hoje na Reserva Remunerada, cita que avaliou a importância de criar uma Ouvidoria no Corpo de Bombeiros, com o objetivo de assessorar sua gestão. Dessa forma, além de criar a Ouvidoria da Instituição, designou dois militares para atuarem como “Ouvidores da Tropa”:

(...) em 2003, antes da publicação da Lei que criaria a Ouvidoria do CBMCE, estabelecemos que o Sargento Antônio Luciano Silva Alencar e Sargento Francisco das Chagas Fernandes Gonçalves fossem “Ouvidores” junto ao público interno da Instituição, para que pudesse identificar e avaliar os pontos críticos que pudessem ameaçar a sociedade cearense (FROTA, 2023).

Para o Coronel Duarte Frota essa experiência foi exitosa, pois o processo de ouvir a tropa, através de militares oriundos da representação das praças, permitiu identificar algumas necessidades básicas, bem como o planejamento de cenários futuros.

(...) Através dessa escuta, fomos alertados, por exemplo, para a qualidade da alimentação que serviam nos quartéis. Havia queixa sobre a diferença da alimentação entre classes hierárquicas, o que resultou na decisão de mudança da produção da refeição servida. Através de uma licitação promovemos a padronização da produção e distribuição da refeição. de modo que a partir daquela data, não haveria diferenciação por classe hierárquica. Outro exemplo que posso citar foi a demanda pela aquisição da casa própria, que culminou com uma parceria com a Caixa Econômica Federal e a entrega, em abril de 2004, do Condomínio João Nogueira Jucá (FROTA, 2023).

## O PRIMEIRO OUVIDOR

Como determinava a Portaria CBMCE nº 007/2003, o chefe da 2ª seção do Estado Maior Geral acumularia as funções de Ouvidor do Corpo de Bombeiros, à época, ocupava a função, o então Major, Edson Santiago Viana, que em março de 2003, tomou posse e prestou Termo de Compromisso junto à Secretaria de Ouvidoria e Meio Ambiente para atuar como “Ouvidor da Casa” do CBMCE.

**ESTADO DO CEARÁ**  
**SECRETARIA DA SEG. PÚB. E DEFESA SOCIAL**  
**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR**  
**COMANDO GERAL**  
**AJUDÂNCIA GERAL**  
**FORTALEZA-CE, 25 DE JUNHO DE 2.003.**  
**BOLETIM INTERNO Nº 116**  
**- QUARTA - FEIRA -**

Para o conhecimento deste Corpo de Bombeiros Militar e devida execução publica o seguinte:

---



## **(...)3ª PARTE – ASSUNTOS GERAIS E ADMINISTRATIVOS**

### **X – TERMO DE POSSE DE OUVIDOR DA CASA – TRANSCRIÇÃO**

#### **GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ. SOMA.**

TERMO DE POSSE E COMPROMISSO QUE PRESTA O OUVIDOR DA CASA.

Aos 13 (treze) dias do mês de março do ano de 2003 (dois mil e três), o Sr. Edson Santiago Viana, representante do Comando Geral do Corpo de Bombeiros, oficialmente designado para integrar o programa Ouvidor da Casa, na qualidade de Ouvidor, presta, perante o Exmo. Sr. Secretário da Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente, José Vasques Landim, e toda a sociedade cearense, o compromisso de cumprir fielmente todos os deveres que lhe for atribuído no exercício e mister de Ouvidor, zelando pela observância dos princípios da administração pública e excelência de atendimento aos cidadãos - usuários e qualidade dos serviços públicos, incumbindo-lhe principalmente promover a integração entre o Órgão Gerenciador (SOMA) e Órgão Parceiro (CB). A constar, foi lavrado o presente termo que, depois de lido e achado conforme, vai devidamente assinado por mim, Secretário da Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente, José Vasques Landim, e pelos compromissados. Cel QOBM José Ananias Duarte Frota – Comandante Geral do CBMCE e Maj QOBM Edson Santiago Viana – Ouvidor.

Em virtude do Maj BM Edson Santiago Viana, haver sido convocado pelo Ilm<sup>o</sup>. Sr. Secretário da SSPDS, para passar a disposição da SSPDS (CIISP), fica nomeado para o cargo de Ouvidor da Casa o TC BM Francisco Pedro de Sousa Costa, do EMG, por determinação deste Comando Geral. (CBMCE, 2003c).

Como podemos perceber, na leitura do documento, o Major Edson Santiago Viana assumira oficialmente o cargo de Ouvidor da Casa em 13 de março de 2003 e, em 05 de junho, ao ser designado

para atuar na Secretaria de Segurança e Defesa Social, assume o cargo, o então Tenente Coronel Francisco Pedro de Sousa Costa.

## A OUVIDORIA NA ORGANIZAÇÃO BÁSICA DO CBMCE

A Ouvidoria foi inserida na Estrutura e Organização Básica do CBMCE através da Lei nº13.370, de 22 de setembro de 2003, que alterou os dispositivos da Lei nº11.673, de 20 de abril de 1990. A nova lei estabelecia que a Ouvidoria seria integrante da Divisão de Inteligência, setor de Assessoramento Superior, responsável em auxiliar o Comandante Geral no controle interno e na identificação e avaliação dos pontos críticos que pudessem ameaçar a sociedade cearense. No texto, apenas se estabelecia sua vinculação e, genericamente, suas atividades de fiscalização dos serviços e atividades do Órgão.

Art. 14; §2º. A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará, criada nesta Lei, é integrante da Divisão de Inteligência e é a responsável pela fiscalização dos serviços e atividades da Corporação (CEARÁ, 2003b).

Com a promulgação da Lei nº13.438, de 07 de janeiro de 2004, que revogou a Lei nº11.673, de 20 de abril de 1990 e a Lei 13.370, de 24 de setembro de 2003, se estabelece a nova organização básica do CBMCE, e a Ouvidoria passa a integrar a Secretaria Executiva:

Art.12. A Secretaria Executiva tem por finalidade coordenar e supervisionar as atividades do Gabinete, bem como acompanhar os trabalhos das Comissões e Assessorias (...)  
§1º. As atribuições de ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará serão exercidas pela Secretaria Executiva (...) (CEARÁ, 2004)



Em 2004 publica-se o Regimento Interno do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. Elaborado pelos seguintes militares: Coronel João Vasconcelos Sousa (Comandante Adjunto do CBMCE); Coronel Joaquim dos Santos Neto, Coronel Vigoberto Sousa da Silva; Major Anderson Alves Viana e Capitão Francisco Vanderlan Carvalho Vieira Filho, que definia assim a Ouvidoria:

### **SUBSEÇÃO II - DA OUVIDORIA**

**Art. 476** – Responsável pela fiscalização dos serviços e atividades realizadas pela Corporação, ouvindo o público interno e externo. (CBMCE, 2004)

Destaca-se que os Decretos nº 32.978, de 19 de fevereiro de 2019, nº 33.807, de 09 de novembro de 2020, e o de nº 34.209, de 25 de agosto de 2021, que alteraram a Estrutura Organizacional e dispunham sobre os cargos de provimento em comissão do CMBCE, não fizeram menção à Ouvidoria. Entretanto a Portaria do Comando Geral do CBMCE nº 166/2022, atualiza e reorganiza a estrutura organizacional básica da Instituição e estabelece:

Art 1, parágrafo segundo, RESOLVE: Art. 1 A estrutura organizacional básica e setorial do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE) passa a ser a seguinte:

#### **I - DIREÇÃO SUPERIOR**

- Coronel Comandante Geral (CEL CG)
- Comandante Adjunto (CMD ADJ)

#### **II - GERÊNCIA SUPERIOR**

- Diretoria Executiva de Planejamento e Gestão Interna (DPGI)

### III - ÓRGÃOS DE ASSESSORAMENTO

1. Gabinete do Comando Geral (GAB -CMDO)
2. Assessoria Jurídica (ASSJUR)
3. Assessoria de Comunicação Social (ASSCOM)
- 4. Assessoria de Ouvidoria e Controle Interno (OUVIDOR)**

(...) (Grifo nosso). (CBMCE, 2022)

Dessa forma, a Ouvidoria passa a ser um Órgão de Assessoramento do Comando Geral da Instituição. A mudança seguiu as determinações da Lei nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018, que estabeleceu o modelo de gestão do Poder Executivo, alterando a estrutura da administração estadual:

**Art. 1º** O Modelo de Gestão do Poder Executivo obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, adotando como premissas básicas a Gestão para Resultados, a Interiorização, a Participação, a Transparência, a Ética e a Otimização dos Recursos a partir dos seguintes conceitos: (...) III - a participação como forma de controle social sobre a Administração Pública e como instrumento para o aprimoramento da cidadania, **com a adoção da ouvidoria como canal permanente de comunicação entre o cidadão e o Estado**, de plebiscito, de referendos, de audiências, de consultas e conferências públicas e de conselhos populares e do orçamento participativo (...) (Grifo nosso). (CEARÁ, 2018)

A mesma Lei, em seu artigo 8º, descreve as atividades que deveriam ser organizadas sob a forma de sistemas, dentre elas, a Ouvidoria, dessa forma a Ouvidoria do CBMCE integra a Rede de Ouvidorias Setoriais do Governo do Estado do Ceará.



A Rede Estadual de Ouvidorias foi instituída pela Lei nº. 13.875/2007 e suas alterações, e atualmente, está regulamentada pelo Decreto nº 33.485/2020, Portaria/CGE nº 052/2020, Instrução Normativa nº 01/2020, Portaria/CGE nº. 97/2020, Lei Nacional nº. 13.460/2017, e mais ainda, o Decreto nº 34.697/2022 (Carta de Serviços). Todos esses normativos foram instituídos com a finalidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade e à ampliação do espaço de participação social.

## COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Para atuar de forma efetiva é fundamental que a Ouvidoria atue em conformidade com seus princípios, objetivos e diretrizes, a fim de evitar desvios de função e acúmulo de atividades que não são inerentes à área, pois isso pode prejudicar seus resultados e indicadores de desempenho.

Nesse contexto, a Lei de Organização básica do CBMCE de nº13.438, de 07 de janeiro de 2004, apresentava as competências esperadas da Ouvidoria do CBMCE:

- I - Fiscalizar os serviços e atividades da Corporação;
  
- II - Funcionar como um canal de permanente acesso, comunicação rápida e eficiente entre o Poder Público e o cidadão usuário;
  
- III - Receber, analisar e apurar as manifestações dos usuários do serviço público que lhe forem dirigidas ou colhidas em veículo de comunicação formal e informal, notificando os setores envolvidos para esclarecimentos necessários;
  
- IV - Manter o Comandante Geral do CBMCE informado por meio de relatórios circunstanciais;

V - Manter a Secretaria da Ouvidoria Geral e do Meio-Ambiente (Soma), gestora do sistema, informada das atividades, programas e dificuldades.

Atualmente as competências da Ouvidoria estão estabelecidas no Decreto Estadual nº. 33.485/2020:

I - Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Nacional 13.460/2107;

II - Incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;

III - auxiliar na interlocução da instituição com a CGE, relativamente aos assuntos pertinentes a sua área de atuação;

IV - Realizar atendimento presencial de ouvidoria ao cidadão;

V - Receber, analisar, dar tratamento e responder as manifestações apresentadas pelos cidadãos;

VI - Exclusivamente, receber, analisar, dar tratamento e responder denúncias e comunicações e irregularidade, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário do serviço público;

VII - Coordenar as audiências e consultas públicas realizadas pelo respectivo órgão ou entidade;

VIII - Coordenar o processo de atualização da Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada, monitorando-a e avaliando-a, bem como propor a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade;

XI - Colaborar e acompanhar o processo de avaliação das políticas e serviços públicos, incluindo pesquisas de satisfação realizadas junto aos usuários;



X - Contribuir com o processo de desburocratização e simplificação dos serviços públicos prestados pela instituição, a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, audiências e consultas públicas;

XI - Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Nacional nº. 13.460/2017;

XII - Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos, além de remeter à CGE os dados e informações, sempre que solicitado;

XIII - Contribuir com o planejamento e a gestão do órgão a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, das audiências e consultas públicas, da Carta de Serviços ao Usuário e das avaliações de políticas e serviços públicos;

XIV - Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

XV - Atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, solicitações, sugestões e elogios recebidos;

XVI - Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

XVII – Formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações à sub-rede de ouvidorias, limitado ao previsto na Lei Nacional 13.460/2017 e neste Decreto (CEARÁ, 2020).

## COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR

A audição é um dos sentidos mais básicos dos seres humanos sendo ainda um dos pilares da comunicação. Quando analisamos sob o prisma do Accountability<sup>1</sup>, no âmbito da gestão pública, o ouvir passa a compor ferramenta fundamental para a promoção da participação social. Através da escuta é que o poder público passa a conhecer as demandas da sociedade e poderá melhorar os serviços prestados.

O papel do Ouvidor é atuar como intermediador entre o cidadão e a instituição, devendo facilitar a relação entre o cidadão e o Órgão. É sua missão coletar informações essenciais para encaminhar e acompanhar as demandas. O objetivo é resolver os problemas apresentados, seja prestando esclarecimentos, mediando conflitos ou sugerindo melhorias em procedimentos e processos.

A Portaria/CBMCE nº 106/2005 que designou o primeiro Ouvidor do CBMCE trazia suas competências e atribuições:

I – Receber e analisar as manifestações dos usuários do serviço da Ouvidoria do CBMCE;

II – Providenciar o encaminhamento das manifestações enviadas ao serviço de Ouvidoria;

III – acompanhar as providências adotadas e cobrar soluções, no que tange aos assuntos levados ao conhecimento do serviço de Ouvidoria, além de manter o usuário informado dessas medidas;

---

<sup>1</sup> Accountability: é um conjunto de mecanismos que permitem que os gestores de uma organização prestem contas e sejam responsabilizados pelo resultado de suas ações. O termo Accountability não tem uma tradução específica para o português, mas pode ser relacionado com responsabilização, fiscalização e controle social.



IV – Providenciar para que a Ouvidoria do CBMCE funcione como um canal permanente de comunicação rápida e eficiente de comunicação;

V – Providenciar para que a Ouvidoria esteja estruturada satisfatoriamente, com vistas ao atendimento às manifestações apresentadas, seja pessoalmente, por telefone, cartas ou quaisquer outros meios eficientes de comunicação;

VI – Garantir o equilíbrio harmônico e salutar na relação entre o CBMCE e a sociedade, atuando como mediador na solução de divergências, buscando a satisfação do cidadão assistido pelo serviço prestado por este Órgão;

VII – Manter estreito relacionamento com os segmentos sociais, de quem poderá colher subsídios para estimular a contínua melhoria da qualidade dos serviços prestados por o CBMCE;

VIII – exercer todas as atividades próprias de Ouvidor com transparência, imparcialidade, moralidade, legalidade, ética, credibilidade e confiabilidade, pautando sempre seus atos nos princípios norteadores da administração pública, adotando sempre uma postura pedagógica, mediadora na administração e resolução dos conflitos que se lhe forem apresentados;

IX – Observar, atentamente, os princípios constitucionais e a legislação vigentes no País, aplicáveis às suas atividades de Ouvidor;

X – Manter o Dirigente maior deste Órgão informando através de relatórios circunstanciais das manifestações recebidas e seus respectivos encaminhamentos, fornecendo assim diagnóstico dos pontos de excelência deste Órgão, bem como os carentes de aperfeiçoamento, seguido de sugestões para este;

XI – Representar este Órgão junto à Secretaria da Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente – SOMA, integrando o Programa “Ouvidores da Casa” e demais projetos e atividades que

necessitem da participação efetiva do Ouvidor (CBMCE, 2005).

O Decreto Estadual nº 33.485/2020, estabeleceu o perfil do Ouvidor Setorial no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. Cabe ao Gestor, ao designar servidor para exercer a função, observar os critérios legais: Formação superior completa; Noções de informática; Boa leitura e escrita; Capacidade de articulação com as áreas internas e com o Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidoria; Curso de certificação em ouvidoria.

O Decreto descreve, ainda, que o Ouvidor deverá ter preferencialmente alguns outros requisitos: Conhecimentos acerca da dinâmica do funcionamento institucional, dos serviços prestados e da governança; Conhecimento do público usuário das políticas e serviços públicos oferecidos pelo respectivo órgão ou entidade; Habilidade em mediação de conflitos, com atuação ética, empática e imparcial; Motivação em busca da qualidade no atendimento ao cidadão; Cordialidade e simpatia; Capacidade de trabalhar em equipe; Inteligência emocional; Técnica de gestão por processos e para resultados; Raciocínio lógico; Capacidade analítica.

Quando se pensa o papel do Ouvidor e o modelo ideal de uma Ouvidoria pública, é essencial considerar aspectos como transparência, autonomia e promoção da participação social. Nesse sentido, para que as Ouvidorias públicas possam cumprir seu papel no fortalecimento da democracia participativa e no aperfeiçoamento da gestão pública, é fundamental que os ouvidores exerçam suas atribuições com independência e autonomia.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do



usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em 23 fev. 2023.

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Portaria 007/2003, de 24 de janeiro de 2003**: Cria a Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará. CBMCE, 2003a. Publicado no Boletim do Comando Geral nº 021, de 30 de janeiro de 2003. Arquivos do Autor.

CBMCE. CorpodeBombeirosMilitardoEstadodoCeará. **Portaria 007/2003, de 24 de janeiro de 2003**: Cria a Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará. CBMCE, 2003b. Publicada no Diário Oficial do Estado nº 025 de 05 de fevereiro de 2003. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20030205/do20030205p01.pdf#page=3>. Acesso em: 25 fev. 2023.

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Portaria 037/2004**: Regimento Interno – Transcrição: Institui no âmbito da Corporação a Instrução Geral denominada “Regimento Interno da Corporação”. CBMCE, 2004. Publicada no Boletim do Comando Geral nº 049, de 16 de março de 2004. Arquivos do Autor.

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Transcrição do Termo de Posse e Compromisso que Presta o Ouvidor da Casa**. CBMCE, 2003c. Publicada no Boletim do Comando Geral nº 116, de 25 de junho de 2003. Arquivos do Autor.

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Portaria nº 106/2005 - Comando CBMCE**: Designa servidor para exercer a função de Ouvidor do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará e dá outras providências. Publicada no Diário Oficial do Estado nº 134, de 24 de julho de 2005. CBMCE, 2005. Disponível em: <http://imagens>.

[seplag.ce.gov.br/PDF/20050714/do20050714p02.pdf](http://seplag.ce.gov.br/PDF/20050714/do20050714p02.pdf). Acesso em 22 fev. 2023.

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Portaria nº 166/2022 - Comando CBMCE:** Altera a estrutura organizacional básica e setorial do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE). Publicada no Boletim do Comando Geral nº 098, de 24 de maio de 2022. Arquivos do Autor.

CEARÁ. **Ato Governamental:** Nomeia o militar José Ananias Duarte Frota, Coronel QOBM, matrícula nº 027134-1-1, para exercer as funções do cargo de Comandante Geral do Corpo de Bombeiros, integrante da estrutura organizacional do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará. CEARÁ, 2003a. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20030107/do20030107p01.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2023.

CEARÁ. **Decreto nº 32.977, de 19 de fevereiro de 2019:** Altera a Estrutura Organizacional e dispõe sobre os cargos de provimento em comissão do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE). Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20190219/do20190219p01.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2023

CEARÁ. **Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020:** Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual e dá outras providências. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20200227/do20200227p01.pdf>. Acesso em 18. fev. 2023.

CEARÁ. **Decreto nº 33.807, de 09 de novembro de 2020:** Altera a Estrutura Organizacional e dispõe sobre os cargos de provimento em comissão do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE). Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20201111/do20201111p01.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2023.



**CEARÁ. Decreto nº 34.209, de 25 de agosto de 2021:** Altera a Estrutura Organizacional e dispõe sobre os cargos de provimento em comissão do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará (CBMCE). Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20210826/do20210826po1.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2023.

**CEARÁ. Decreto nº 34.697, de 18 de abril de 2022:** Dispõe sobre a Carta dos Serviços prestados ao usuário dos Órgãos e Entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Ceará, e dá outras providências. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20200227/do20200227po1.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2023.

**CEARÁ. Lei nº 12.686, de 14 de maio de 1997:** Cria a Ouvidoria-Geral e o Conselho de Defesa dos Direitos Humanos e dá outras providências. Disponível em: <https://belt.al.ce.gov.br/index.php/legislacao-do-ceara/organizacao-tematica/direitos-humanos-e-cidadania/item/2200-lei-n-12-686-de-14-05-97-d-o-de-14-05-97>. Acesso em: 23 fev. 2023

**CEARÁ. Lei nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007:** Dispõe sobre o modelo de gestão do poder executivo, altera a estrutura da administração estadual, promove a extinção e criação de cargos de direção e assessoramento superior, e dá outras providências. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20070207/do20070207po1.pdf>. Acesso em 24 fev. 2023.

**CEARÁ. Lei nº 13.370, de 22 de setembro de 2003:** Altera os dispositivos da Lei nº 11.673 de 20 de abril de 1990, que dispõe sobre a Organização Básica do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará e dá outras providências. CEARÁ, 2003b. Disponível em [http://tmp.mpce.mp.br/orgaos/CAOCRIM/legislacao/cbmce/Lei\\_13370-2003.pdf](http://tmp.mpce.mp.br/orgaos/CAOCRIM/legislacao/cbmce/Lei_13370-2003.pdf). Acesso em: 17 fev. 2023

**CEARÁ. Lei nº 13.438, de 07 de janeiro de 2004:** dispõe sobre

a Organização Básica do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará, e dá outras providências. CEARÁ, 2004. Disponível em: [http://tmp.mpce.mp.br/orgaos/CAOCRIM/legislacao/cbmce/Lei\\_13438-2004.pdf](http://tmp.mpce.mp.br/orgaos/CAOCRIM/legislacao/cbmce/Lei_13438-2004.pdf). Acesso em: 17 fev. 2023

**CEARÁ. Lei nº13.875, de 07 de fevereiro de 2007:** Dispõe sobre o modelo de gestão do Poder Executivo, altera a estrutura da Administração Estadual, promove a extinção e criação de cargos de direção e assessoramento superior, e dá outras providências. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20070207/do20070207po1.pdf>. Acesso em: 19 fev. 2023.

**CEARÁ. Lei nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018:** Dispõe sobre o modelo de gestão do Poder Executivo, altera a estrutura da Administração Estadual. CEARÁ, 2018. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2019/01/LEI-N%C2%BA16.710-21-de-dezembro-de-2018..pdf>. Acesso em 23 fev. 2023.

**FROTA, José Ananias Duarte. Entrevista para coleta de informações sobre a história da Ouvidoria do CBMCE:** concedida à Domingos Alves Evangelista Neto em fevereiro de 2023. Arquivo pessoal.

**CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. Instrução Normativa CGE Nº01/2020:** Estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor setorial previstas no art. 28, do Decreto Estadual nº33.485, de 21 de fevereiro de 2020, e dá outras providências. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20200227/do20200227po1.pdf>. Acesso em: 19 fev. 2023.

**CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. Manual de Ouvidoria. CGE, 2020.** Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2020/12/Manual-de-Ouvidoria.pdf>. Acesso em 06 mar. 2023.



CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Portaria CGE nº052/2020**: Estabelece procedimentos e critérios para o tratamento e encaminhamento das denúncias de ouvidoria para as unidades dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20200227/do20200227p01.pdf>. Acesso em: 19 fev. 2023.

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Portaria CGE nº097/2020**: Disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20200227/do20200227p01.pdf>. Acesso em 20 fev. 2023.

FERNANDES FMB; MOREIRA MR; RIBEIRO JM. **Análise da atuação das ouvidorias estaduais do Sistema Único de Saúde como instâncias participativas**. Saúde debate [Internet]. 2016 40(spe)):201-12. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-11042016S17>. Acesso em 23 fev. 2023.

LIMANETO, FC; DURÁN, PRF. **Ouvidorias públicas e conselhos de políticas**: avanços e desafios na democratização da participação social e nas relações entre estado e sociedade. in: Ouvidoria pública brasileira: reflexões, avanços e desafios. Ipea, 2016. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/6601>. Acesso em: 05 mar. 2023.



# CAPÍTULO 6

## OUVIDORES DO CBMCE

### Domingos Alves Evangelista Neto

Através de buscas nos Boletins Internos do CBMCE, bem como publicações no Diário Oficial do Estado, tentamos reconstruir o histórico dos servidores que exerceram a função de Ouvidor na Instituição. Durante a pesquisa foram encontradas algumas Portarias de nomeação e exoneração de Ouvidores do CBMCE, que apresentamos através de uma linha do tempo. Decidimos manter o posto que o militar exercia à época para melhor apresentar a historicidade.

Função	Posto/Nome
Ouvidor da Casa	Major QOBM Edson Santiago Viana
<b>Nomeação</b>	<b>Exoneração</b>
05 de fevereiro 2003 (CBMCE, 2003a)	25 de junho de 2003 (CBMCE, 2003b)

Função	Posto/Nome
Ouvidor da Casa	Tenente Coronel QOBM Francisco Pedro de Sousa Costa
<b>Nomeação:</b>	<b>Exoneração</b>
25 de junho de 2003 (CBMCE, 2003b)	Não encontrada
24 julho de 2005 (CBMCE, 2005)	31 de março de 2006 (CBMCE, 2006a)

Função	Posto/Nome
Ouvidor	Major QOBM Manoel Helder Miranda
Nomeação	Exoneração
09 maio de 2006 (CBMCE, 2006b)	Não encontrada
16 de março de 2011 (CBMCE, 2011)	Não encontrada

Função	Posto/Nome
Ouvidor	Major QOBM Diana Maria Veras Feitosa
Ouvidor Substituto	Major QOBM Manoel Helder Miranda
Nomeação	Exoneração
Não encontrada	Não encontrada
A major Diana Maria Veras Feitosa, atualmente Tenente Coronel, exerceu a função de Ouvidora em 2014, tendo sido o Ouvidor substituto, o então major Manoel Helder de Miranda (Miranda, 2003), entretanto, não encontramos publicações em Boletim Interno e nem mesmo no Diário Oficial do Estado do período.	

Função	Posto/Nome
Ouvidor	Tenente Coronel QOBM Manoel Helder Miranda
Nomeação	Exoneração
Não encontrada	24 de fevereiro de 2016 (CBMCE, 2016)
Através do Relatório de Gestão da Ouvidoria do ano de 2015 (CGE, 2016) encontramos a informação que o Tenente Coronel Manoel Helder de Miranda exerceu a função de Ouvidor do CBMCE durante o ano de 2015.	

Função	Posto/Nome
Ouvidor	Major QOBM Hans Nelivando Rabelo
Ouvidor Substituto	Major QOBM Manoel Helder Miranda
Nomeação	Exoneração
26 de abril de 2013 (CBMCE, 2013)	Não encontrada



Função	Posto/Nome
Ouvidor	Major QOBM Haroldo Jorge Aragão Gondim
Ouvidor Substituto	Tenente Coronel QOBM Manoel Helder Miranda
Nomeação	Exoneração
24 de fevereiro de 2016 (CBMCE, 2016)	Ouvidor: 19 outubro de 2021 (CBMCE, 2021a) Ouvidor substituto: 14 de dezembro e 2021 (CBMCE, 2021b)

Função	Posto/Nome
Ouvidor	Tenente Coronel José Edir Paixão de Sousa
Ouvidor Substituto	Tenente Coronel Haroldo Jorge Aragão Gondim
Nomeação	Exoneração
Ouvidor: 19 de outubro de 2021 (CBMCE, 2021a) Ouvidor substituto: 14 de dezembro de 2021 (CBMCE, 2021b)	Composição atual da Ouvidoria do CBMCE na data da publicação deste livro

## REFERÊNCIAS

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Portaria 007/2003, de 24 de janeiro de 2003:** Cria a Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará. CBMCE, 2003a. Diário Oficial do Estado nº 025 de 05 de fevereiro de 2003. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20030205/do20030205p01.pdf#page=3>. Acesso em: 25 fev. 2023.

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará.

**Portaria nº 106/2005 - Comando CBMCE:** Designa servidor para exercer a função de Ouvidor do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará. Diário Oficial do Estado nº 134, de 24 de julho de 2005. CBMCE, 2005. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20050714/do20050714p02.pdf>. Acesso em 22 fev. 2023.

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará.

**Portaria nº 100/2006 - Comando CBMCE:** Cessa os efeitos da designação do servidor para exercer a função de Ouvidor do CBMCE. Diário Oficial do Estado nº 101 de 30 de maio de 2006. CBMCE, 2006a. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20060530/do20060530p01.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2023.

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará.

**Portaria nº 101/2006 - Comando CBMCE:** Designa servidor para exercer a função de Ouvidor do CBMCE. Diário Oficial do Estado nº 101 de 30 de maio de 2006. CBMCE, 2006b. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20060530/do20060530p01.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2023.

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará.

**Portaria nº 025/2011 - Comando CBMCE:** Designa servidor para exercer a função de Ouvidor do CBMCE. Diário Oficial do Estado nº 068, de 08 de abril de 2011. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20110408/do20110408p01.pdf>

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará.

**Portaria nº 078/2013 - Comando CBMCE:** Designa servidor para exercer a função de Ouvidor do CBMCE. Diário Oficial do Estado nº 078, de 10 de maio de 2013. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20130510/do20130510p03.pdf>. Acesso em 22 fev. 2023.

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará.

---



**Portaria nº 049/2016 - Comando CBMCE:** Designa servidor para exercer a função de Ouvidor do CBMCE. Diário Oficial do Estado nº 039, de 29 de fevereiro de 2016. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20160229/do20160229p03.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2023.

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Portaria nº 327/2021 - Comando CBMCE:** Designa o TC QOBM JOSÉ EDIR PAIXÃO DE SOUSA - MF 125970-1-0, para exercer a função de Ouvidor Setorial do CBMCE. Diário Oficial do Estado nº 247, de 03 de novembro de 2021. CBMCE, 2021a. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20211103/do20211103p04.pdf>. Acesso em: 17 fev. 2023

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Portaria nº 327/2021 - Comando CBMCE:** Designa TC QOBM HAROLDO JORGE ARAGÃO GONDIM - MF 133721-1-X, para exercer a função de Ouvidor Setorial SUBSTITUTO do CBMCE. Diário Oficial do Estado nº 282, de 20 de dezembro de 2021. CBMCE, 2021b. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20211220/do20211220p03.pdf>. Acesso em: 17 fev. 2023

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Transcrição do Termo de Posse e Compromisso que Presta o Ouvidor da Casa.** CBMCE, 2003b. Boletim do Comando Geral nº 116, de 25 de junho de 2003. Arquivos do Autor.

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Relatório de Gestão de Ouvidoria:** 2015. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2018/04/Relat%C3%B3rio-de-Gest%C3%A3o-de-Ouvidoria-2015-19.08.2016-1.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2023.

MIRANDA, Manoel Helder de. **Entrevista para coleta de**

**informações sobre a história da Ouvidoria do CBMCE:**  
concedida à Domingos Alves Evangelista Neto em fevereiro  
de 2023. Arquivo pessoal.





# CAPÍTULO 7

## OS NÚMEROS DA OUVIDORIA DO CBMCE

Domingos Alves Evangelista Neto

### **NÚMEROS DA OUVIDORIA: 2003 A 2007**

Não há registros das manifestações recebidas pela Ouvidoria do CBMCE desde sua criação até o ano de 2007. Isso decorre do fato de que, inicialmente, a Ouvidoria do CBMCE era uma das funções da 2ª Seção do Estado Maior, encarregada das questões estratégicas de inteligência, portanto, seus relatórios eram confidenciais e não divulgados.

De acordo com a entrevista do Coronel Manoel Helder de Miranda, que ocupou o cargo de Ouvidor do CBMCE em diferentes períodos da história, as manifestações eram recebidas por meio de ofícios e encaminhadas para apuração interna. As respostas eram enviadas para a Ouvidoria Geral. No entanto, não havia uma rotina de produção de relatórios gerais, principalmente porque o número de manifestações recebidas era relativamente baixo.

No início das atividades de Ouvidoria não havia um sistema estruturado para receber as demandas do público interno ou externo. As manifestações eram recebidas através



do email institucional “ouvidor@cb.ce.gov.br”, por meio telefônico ou recebidas por ofícios oriundos da SSPDS ou da SOMA, e posteriormente CGE (MIRANDA, 2003).

O Coronel Manoel Helder de Miranda, descreve que no site institucional havia um sistema FALE CONOSCO, onde o cidadão poderia enviar sua mensagem à Instituição e essa mensagem ia diretamente ao e-mail gerenciado pelo Ouvidor do Órgão. Podemos observar na Transcrição de Comunicado, oriundo da Secretaria Nacional de Segurança Pública, publicada no Boletim do Comando Geral do CBMCE, nº 050 de 15 de março de 2006 um desses e-mails recebidos:

#### **IV – TRANSCRIÇÃO DE COMUNICADO**

MENSAGEM DESKNOW – OUVIDOR.

De: **João Fernandes Dias Ramalho <malramalho@yahoo.com.br>**

Para: <ouvidor@cb.ce.gov.br>.

Assunto: Comunicado Importante da SENASP.

Cumprimentando V. Sa, vimos através deste transmitir o comunicado do Sr. Cel BM/CBMDF Carlos Alberto da Rocha Oda, Assessor da SENASP, para conhecimento do Emo. Sr. Comandante dessa Corporação, relativo ao início da

**Fonte: Boletim do Comando Geral do CBMCE,  
nº 050 de 15 de março de 2003.**

Já o Coronel Francisco Pedro de Sousa Costa (Ouvidor de 2003 a 2006), destacou que por tratar-se de material sigiloso, já que a Ouvidoria era uma das funções do setor de inteligência, as informações de ouvidoria, geralmente denúncias, daquele período não eram divulgadas ou arquivadas. “Os relatórios eram confidenciais e muitas vezes transmitidos de forma oral à gestão”.

Antes dos sistemas informatizados, o programa Ouvidor da Casa, havia “caixa de sugestões” nos diversos órgãos estaduais, o material que fosse ali depositado era recolhido pela Ouvidoria Geral do Estado, avaliado e posteriormente encaminhado, via ofício, para

cada um dos órgãos para deliberação, providências e devolvido para finalização.

Em resumo, em decorrência das mudanças ocorridas entre 1997, data da criação da Secretaria de Ouvidoria e Meio Ambiente (SOMA), passando pela reestruturação administrativa do Poder Executivo, em 2007, que passou as atividades do Sistema de Ouvidoria para a estrutura administrativa da Secretaria da Controladoria, até a criação da Central de Atendimento da Ouvidoria, em janeiro de 2008, que realiza a recepção do atendimento telefônico por meio do número 155, não encontramos registros das manifestações recebidas pela Ouvidoria do CBMCE, de sua criação até o ano de 2007.

## **NÚMEROS DA OUVIDORIA: 2008 A 2022**

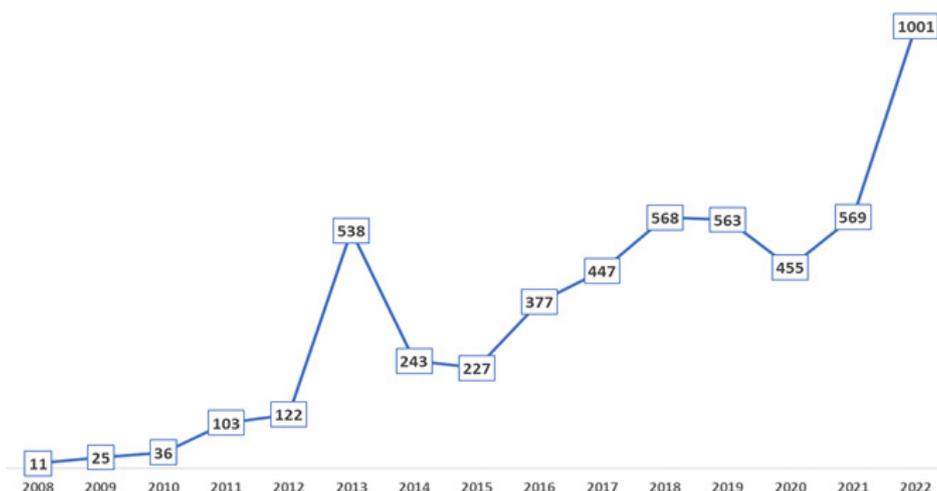
Realizamos o levantamento das informações disponíveis, tanto no CBMCE quanto na Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado e apresentaremos os dados referentes à Ouvidoria do Corpo de Bombeiros, no exercício de 2008 a 2022, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados na plataforma Ceará Transparente utilizando-se de demonstrativos gráficos, análise e comparações com os resultados de períodos anteriores.

## **TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO**

Durante o ano de 2008 foram recebidas na Ouvidoria Setorial do CBMCE um total de onze manifestações, com uma constante elevação até o ano de 2013, alcançando naquele ano o total de 538



registros, seguida de uma queda em 2014 e 2015. Posteriormente seguiu a tendência de crescimento. No gráfico abaixo, podemos observar a variação ocorrida de 2008 até o ano de 2022.



**Fonte: Planilhas estatísticas do Sistema Ceará Transparente, geradas em 13 de fev. 2023**

Esses números indicam que as manifestações destinadas ao CBMCE vêm aumentando ano após ano (apesar da queda registrada em 2020). Acreditamos que o aprimoramento dos sistemas de informática e o avanço da comunicação por meio dos vários canais existentes, facilitem cada vez mais o acesso dos cidadãos às Ouvidorias, o que fortalece a tendência de aumento do número de manifestações.

Observando-se o número de registros de 2017 a 2021 verificamos uma média de 520 manifestações. Dessa forma, podemos perceber o crescimento ocorrido em 2022, quando foram recebidas na Ouvidoria Setorial do CBMCE um total de 1001 manifestações, o maior número já registrado na história da Setorial. Um impressionante aumento de 75,9% quando comparado ao período de 2021.

## O GRANDE CRESCIMENTO EM 2022

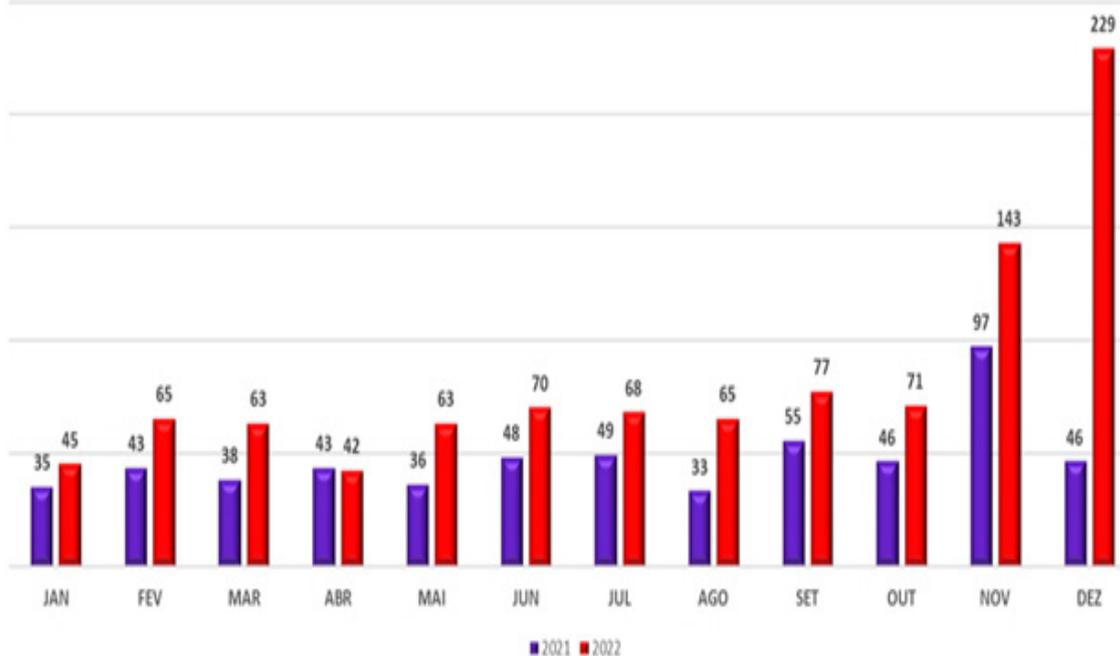
O número de manifestações de Ouvidoria no CBMCE foi impactado através da integração do Serviço Fale Conosco do Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndio (CEPI) em novembro de 2022, resultado da percepção do número de demandas recebidas pela Ouvidoria do CBMCE, destinadas ao setor, e ainda da pesquisa de avaliação do serviço de emissão do certificado de conformidade. Percebeu-se que a integração do FALE CONOSCO ao Sistema de Ouvidoria aumentaria a credibilidade do serviço, e possibilitaria acompanhar seu desempenho, já que agora, o cidadão poderia fornecer sua percepção sobre a resposta recebida.

Anteriormente, quando o cidadão buscasse esclarecer dúvidas sobre as legislações a serem seguidas, procedimentos e orientações para emissão do certificado de conformidade, análises de projetos contra incêndios, recorria a um sistema interno, em que não recebia protocolo e nem poderia acompanhar o andamento de sua solicitação.

Agora, com a integração com o Sistema Ceará Transparente, o cidadão recebe um número de protocolo, escolhe a forma de recebimento da resposta (e-mail, telefone, WhatsApp, ou pelo próprio sistema), e ainda um prazo máximo de recebimento da resposta. Apresentamos na sequência, o comparativo entre a entrada de manifestações de Ouvidoria entre os anos de 2021 e 2022.

Podemos perceber que apenas no mês de abril o registro de manifestações em 2022 foi menor do que em 2021, ou seja, mesmo que não houvesse ocorrido a integração do FALE CONOSCO/CEPI ao Sistema Ceará Transparente, o quantitativo de manifestações teria sido de 738, o que representaria um acréscimo de 29,7%, comparado a 2021. As 263 manifestações enviadas ao FALE CONOSCO – CEPI, de 11 de novembro a 31 de dezembro, representaram 26,3% do total de manifestações recebidas pelo CBMCE em 2022.



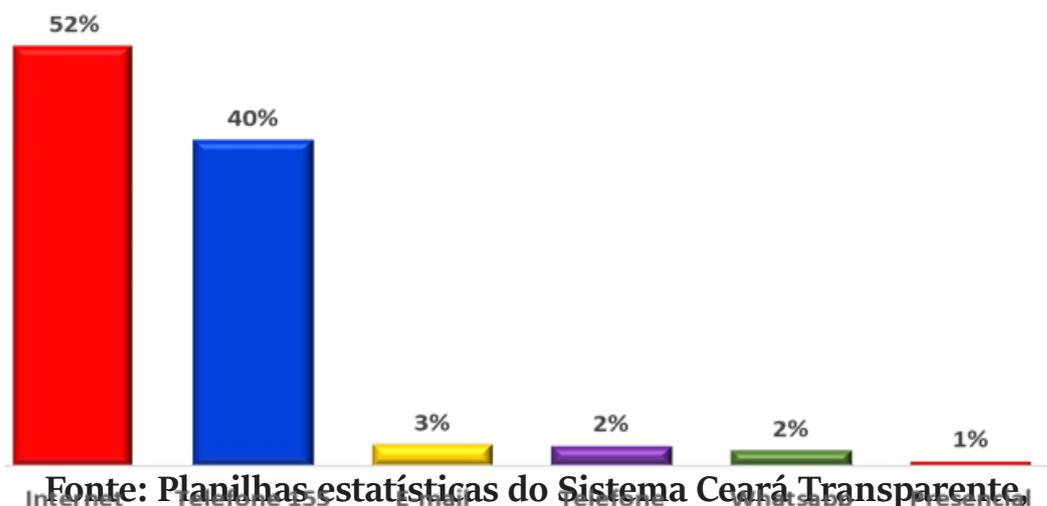


**Fonte: Planilhas estatísticas do Sistema Ceará Transparente, geradas em 13 de fev. 2023**

## MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA

O Decreto nº 33.485/2020 regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria e institui os meios de recebimento das manifestações de Ouvidoria referentes ao Poder Executivo Estadual. As manifestações recebidas, seja por qualquer canal, devem ser registradas no Sistema Ceará Transparente a fim de serem registradas e contabilizadas.

De 1º de janeiro de 2008 a 31 de dezembro de 2022 foram recebidas 5.285 manifestações de ouvidoria pelo CBMCE. Apresentamos a seguir, as principais formas de entrada das manifestações registradas durante esses 15 anos.



Fonte: Planilhas estatísticas do Sistema Ceará Transparente, geradas em 13 de fev. 2023

Na sequência, apresentamos os números de todos os canais existentes atualmente. destacamos que a implementação do Portal Ceará Transparente e da Central de Atendimento 155 impulsionaram as demandas de ouvidoria através dos anos, 92% das demandas destinadas ao CBMCE foram feitas pela internet e Central 155 somadas.

Meio de Entrada	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Total	%
Internet	2	18	19	82	98	374	140	138	109	150	253	209	191	365	590	2738	52%
Telefone 155	0	0	0	0	9	139	89	73	253	277	307	347	248	168	214	2124	40%
E-mail	1	0	0	0	1	2	1	3	2	3	4	3	12	23	83	138	3%
Telefone	8	6	14	21	13	21	10	8	7	4	1	0	0	9	5	127	2%
WhatsApp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	98	98	2%
Presencial	0	1	3	0	1	2	2	0	0	7	2	2	0	1	7	28	1%
Facebook	0	0	0	0	0	0	1	2	4	2	0	1	1	1	0	12	0%
Ceará App	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	4	9	0%
Carta	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	5	0%
Sistema Legado	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3	0%
Reclame Aqui	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0%
Governo Itinerante consumidor.gov.br	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Instagram	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Caixa de sugestões	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Twitter	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Google Ferramentas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Atendimento Virtual	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Cidadão on-line - Chat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Cidadão on-line - Telegram	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>36</b>	<b>103</b>	<b>122</b>	<b>538</b>	<b>243</b>	<b>227</b>	<b>377</b>	<b>447</b>	<b>568</b>	<b>563</b>	<b>455</b>	<b>569</b>	<b>1001</b>	<b>5285</b>	<b>100%</b>

Fonte: Planilhas estatísticas do Sistema Ceará Transparente, geradas em 13 de fev. 2023



Alguns desses canais foram criados em 2023, a exemplo do Atendimento Virtual, Cidadão On-line e Cidadão On-line/Telegram, e por isso ainda não aparecem registros desses canais. Outros, como o WhatsApp, na Ouvidoria do CBMCE iniciou-se recentemente e não podem ter seus impactos avaliados.

## MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

O artigo 19 do Decreto nº 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria, descreve os tipos das manifestações de Ouvidoria:

	<p><b>Sugestão:</b> Proposta de ideia ou formulação de proposta de um serviço público, ou aprimoramento de um já existente;</p>
	<p><b>Elogio:</b> Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre serviço público oferecido, ou atendimento recebido;</p>
	<p><b>Solicitação:</b> Requerimento de adoção de providências por parte da Administração Pública, ou prestador responsável, pela prestação de um serviço público;</p>
	<p><b>Reclamação:</b> Demonstração de insatisfação relativa à um serviço público;</p>
	<p><b>Denúncia:</b> Relato de ato ilícito ou irregular, cuja resolução dependa da atuação dos Órgãos apuratórios competentes, sendo subdividida em:</p> <p>Contra o Estado - ato cometido por servidor, colaborador, Órgão, Instituição, ou prestador de serviço público, que possa gerar algum dano para o Estado ou para o serviço público.</p> <p>Para o Estado - ato cometido por pessoa física ou jurídica que não possua vínculo com o Estado, que necessite da atuação do Poder de Polícia do Estado, para a sua resolução, e possível reparação de danos causados a terceiros.</p>

Apresentamos a seguir os tipos de manifestações registradas pelos usuários ao entrar em contato com a Setorial de Ouvidoria do CBMCE entre 2008 e 2022.

Ano	Reclamações	%	Denúncias	%	Elogios	%	Sugestões	%	Solicitações	%	Total de manifestações
2008	2	18%	3	27%	2	18%	1	9%	3	27%	11
2009	10	40%	7	28%	1	4%	5	20%	2	8%	25
2010	9	25%	12	33%	2	6%	1	3%	12	33%	36
2011	26	25%	39	38%	6	6%	6	6%	26	25%	103
2012	38	31%	38	31%	6	5%	5	4%	35	29%	122
2013	139	26%	213	40%	8	1%	21	4%	157	29%	538
2014	84	35%	72	30%	5	2%	6	2%	76	31%	243
2015	71	31%	63	28%	15	7%	8	4%	70	31%	227
2016	104	28%	27	7%	7	2%	5	1%	234	62%	377
2017	111	25%	32	7%	18	4%	9	2%	277	62%	447
2018	212	37%	20	4%	6	1%	4	1%	236	42%	568
2019	165	29%	48	9%	11	2%	7	1%	332	59%	563
2020	101	22%	62	14%	13	3%	8	2%	271	60%	455
2021	152	27%	127	22%	18	3%	7	1%	265	47%	569
2022	187	19%	167	17%	25	2%	5	0%	617	62%	1001
<b>2008 a 2022</b>	<b>1411</b>	<b>27%</b>	<b>930</b>	<b>18%</b>	<b>143</b>	<b>3%</b>	<b>98</b>	<b>2%</b>	<b>2703</b>	<b>51%</b>	<b>5285</b>

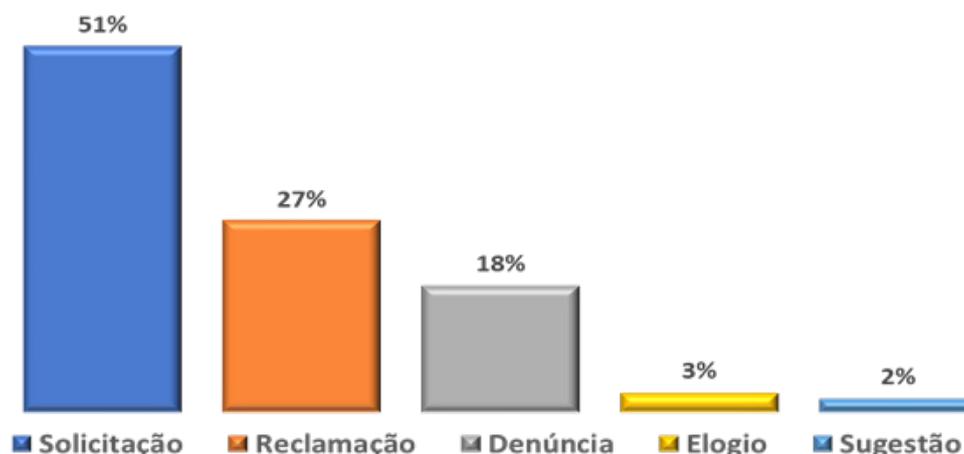
**Fonte: Planilhas estatísticas do Sistema Ceará Transparente, geradas em 13 de fev. 2023**

Historicamente existe uma predominância das solicitações nas manifestações de ouvidoria recebidas pela setorial do CBMCE, relacionadas à pedidos de ações fiscalizadoras por parte do Órgão, isso mostra que a sociedade se mostra interessada em saber se as edificações estão em conformidade com as legislações contra incêndio e pânico.

A solicitação de vistoria fiscalizadora em edificações comerciais e multifamiliares, bem como as solicitações de averiguação de irregularidades da venda e armazenamento irregular de gás de cozinha/GLP por cidadãos continua em crescimento, mostrando que a sociedade está mais atenta à segurança contra incêndios (CBMCE, 2023).

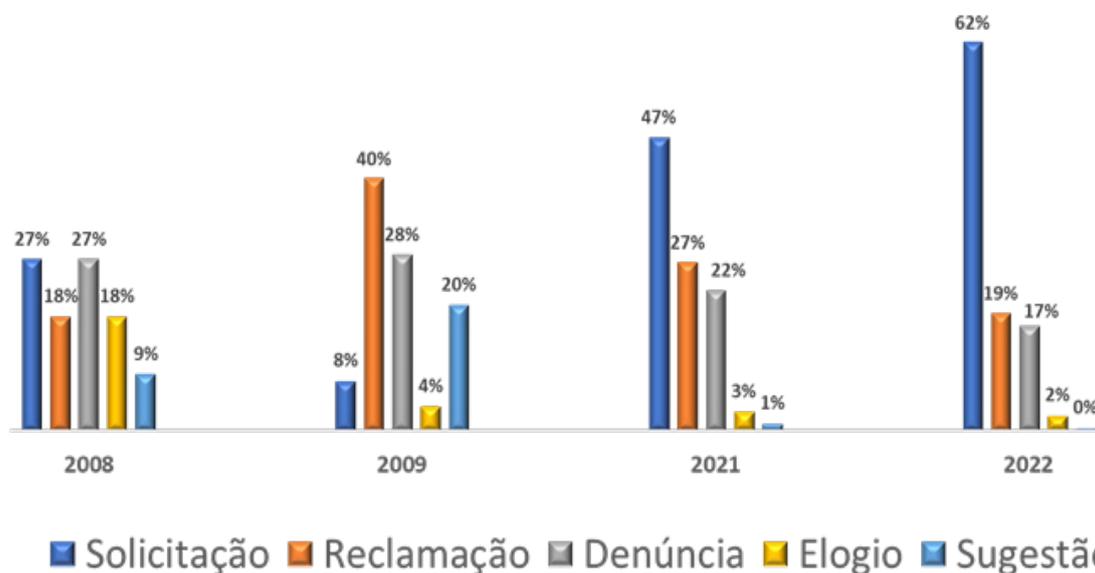
O gráfico abaixo demonstra, com maior ênfase, a relevância das solicitações nas demandas de ouvidoria do CBMCE:





**Fonte: Planilhas estatísticas do Sistema Ceará Transparente, geradas em 13 de fev. 2023**

A solicitação é a manifestação mais frequente na Ouvidoria do CBMCE nesses quinze. Entretanto, quando analisamos os registros ano a ano, percebe-se uma mudança nas tipologias. a seguir apresentamos uma comparação entre os primeiros registros (2008, 2009) com os dois últimos períodos (2021 e 2022)



**Fonte: Planilhas estatísticas do Sistema Ceará Transparente, geradas em 13 de fev. 2023**

Em 2008 foram 27% de denúncias, 27% solicitações, 18% reclamações, 18 elogios e 9% sugestões. Já em 2009, as reclamações

atingiram 40%, as denúncias mantiveram o padrão (28%), houve incremento nas sugestões (20%) e reduziram-se os índices de solicitações (8%) e de elogios (4%). Padrão bem diferente do que encontramos em 2021: 47% de solicitações, 27% de reclamações, 22% de denúncias, 3% de elogios e apenas 1% de sugestões. Já em 2022 os números são ainda mais diversos do que os primeiros registros: 62% de solicitações, 19% de reclamações, 17% de denúncias, 2% de elogios e as sugestões não alcançaram percentual relevante.

O cidadão, cada vez mais, consciente da necessidade da prevenção contra incêndio e pânico, recorre ao Órgão, através da Ouvidoria, para que os Bombeiros fiscais verifiquem se as edificações seguem, ou não, as legislações e possuem equipamentos preventivos.

Boa parcela das reclamações e das denúncias usualmente são referentes ao mesmo tema (vistoria fiscalizadora). Essa variedade da tipologia para um mesmo assunto é explicada pela elevação de registros de demandas pelos próprios usuários por meio da internet, pois quando o usuário deseja que um determinado estabelecimento seja fiscalizado, registra de acordo com o seu entendimento, seja solicitando que o órgão fiscalize, denunciando determinada edificação que entende esteja irregular, ou reclamando que ela não possui certificado de conformidade ou equipamentos de proteção e prevenção.

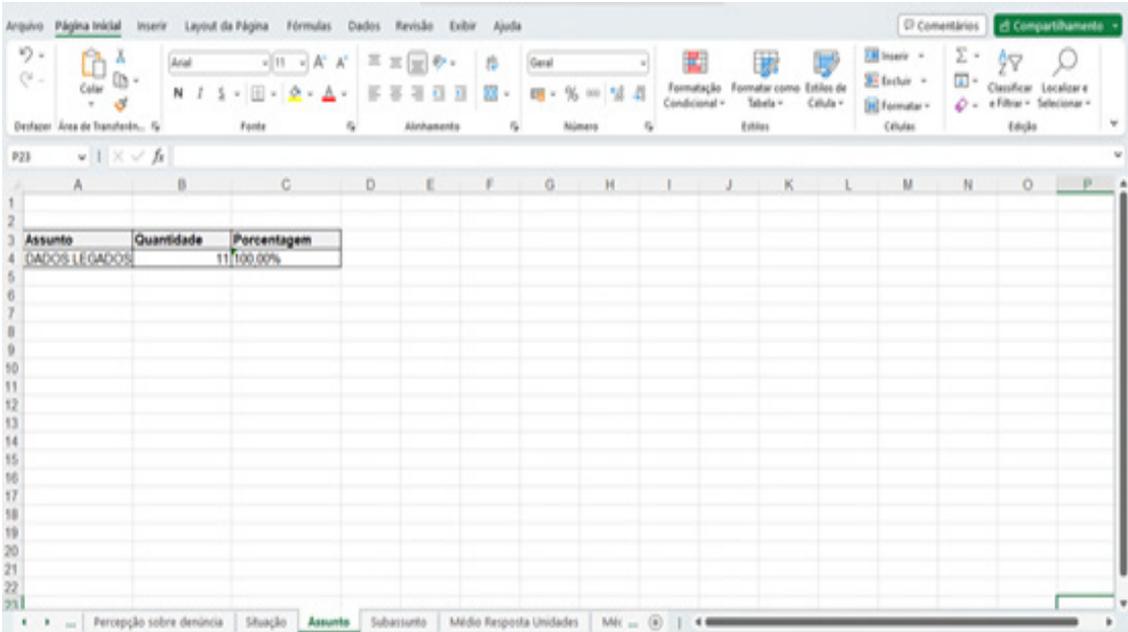
Como esse tipo de demanda cresce ano após ano, os gestores do CBMCE vêm aumentando o número de Bombeiros Militares Fiscais, realizando curso de habilitação em vistoria técnica, em convênio com a Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará - Aesp/CE.

---

## MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO



Os assuntos das manifestações de ouvidoria modificaram-se muito no período do desenvolvimento da rede de ouvidorias. Esse fato é decorrente tanto dos modelos utilizados pela rede estadual para registro da manifestação, quanto das opções existentes para registro, que foram modificadas de 2008 até o modelo atual. Não encontramos no sistema Ceará Transparente a divisão por assuntos, pois estes estavam no sistema utilizado anteriormente, que não foram inseridos para a plataforma que seria utilizada a partir da mudança, e aparecem como “DADOS LEGADOS” nas planilhas de 2008 a 2011.



Assunto	Quantidade	Porcentagem
DADOS LEGADOS		11,100.00%

**Fonte: Planilha estatística do Sistema Ceará Transparente  
2008 - 13 de fev. 2023**

Decidimos apresentar os assuntos com maior representatividade, para melhor detalhamento, em duas séries históricas: 2013 a 2017, e 2018 a 2022. O ano de 2012 foi retirado da análise e apresentamos os dados presentes na planilha estatística isoladamente logo abaixo, pois a informação “DADOS LEGADOS” ainda aparece nos assuntos registrados, apesar de já constar assuntos provenientes do novo sistema:

**Tabela: Assuntos das manifestações de ouvidoria recebidos em 2012**

Assunto	Quant.	%
Dados Legados	45	36,89%
Vistoria Técnica em Edificação	19	15,57%
Informação sobre o Serviço Público	15	12,30%
Conduta inadequada de Bombeiro Militar	8	6,56%
Estrutura e Funcionamento de Equipamentos/Órgãos Públicos	4	3,28%
Não Atendimento a Ocorrências	3	2,46%
Estrutura e Funcionamento da Defesa Civil do Estado	3	2,46%
Uso indevido de viaturas da Polícia	2	1,64%
Projetos Sociais do Corpo de Bombeiros	2	1,64%
Ação contra Incêndio e Enchentes	2	1,64%
Concurso Público	2	1,64%
Curso de Primeiros Socorros	1	0,82%
Elogio ao Governador do Estado	1	0,82%
Insatisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria	1	0,82%
Projeto de Dessalinizadores	1	0,82%
Gestão de Pessoas (Cargos Comissionados e Terceirização)	1	0,82%
Aposentadoria, Pensões outros benefícios Previdenciários	1	0,82%
Apuração de Denúncias	1	0,82%
Conduta inadequada de Policial Militar	1	0,82%
Elogio às atividades da Polícia	1	0,82%
Elogio a Servidor Público/Colaborador	1	0,82%
Desvio de Recursos Públicos	1	0,82%
Projeto Jovem Bombeiro	1	0,82%
Falta de Estrutura em Quartel	1	0,82%
Desempenho da Corporação	1	0,82%
Estrutura e Funcionamento do Colégio Militar do Corpo de Bombeiros	1	0,82%
Falta de Água	1	0,82%
Conduta inadequada de Servidor/Colaborador	1	0,82%

**Fonte: Planilha estatística do Sistema Ceará Transparente  
2012 - 13 de fev. 2023**



Discutiremos os assuntos mais recorrentes, para isso, aplicou-se o Diagrama de Pareto<sup>1</sup>, obtendo-se assim, os resultados, que representam 80% dos assuntos registrados na Setorial do CBMCE em cada série apresentada. Em 2012, por exemplo, os assuntos: vistorias técnicas; informação sobre o serviço público; conduta inadequada de Bombeiro Militar, estrutura e funcionamento de equipamentos/Órgãos públicos; não atendimento a ocorrências; estrutura e funcionamento da Defesa Civil do Estado; uso indevido de viaturas da Polícia; Projetos Sociais do Corpo de Bombeiros; Ações contra incêndios e enchentes e concurso público, representaram 80% de todas as demandas de ouvidoria daquele ano. Foram retirados da análise os Dados Legados, que não possuíam informação sobre o assunto.

## **MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO: 2013 A 2017**

De 1º de janeiro de 2013 a 31 de dezembro de 2017 foram registradas 1.831 manifestações de ouvidoria. Destas, 770 (42%) foram vistorias técnicas em edificações e 67 (4%) solicitações de parecer técnico ao CBMCE, ou seja, o serviço de prevenção de incêndio e pânico já despontava como demanda mais recorrente dos usuários.

A seguir, apresentamos as manifestações de 2013 a 2017, sob a análise do Diagrama de Pareto. Analisando detalhadamente cada uma delas, verificamos que existem outras demandas relacionadas ao serviço de fiscalização: Fiscalização na execução dos serviços (3%); Fiscalização de comercialização irregular de GLP (3%);

---

<sup>1</sup> O Diagrama de Pareto foi formalizado no século XIX por Vilfredo Pareto, um economista italiano. se transformando em uma das 7 Ferramentas da Qualidade. Utiliza-se da relação 80/20 para analisar os problemas de qualidade. Com o uso da ferramenta, é possível estudar e descobrir quais ocorrências são mais relevantes e, com isso, devem ser tratadas com prioridade.

Fiscalização na comercialização de gás natural (1%) e Procedimentos técnicos das normas de incêndio (1%), são alguns exemplos.



Fonte: Planilhas estatísticas do Sistema Ceará Transparente  
2013 - 2017 - 13 de fev. 2023

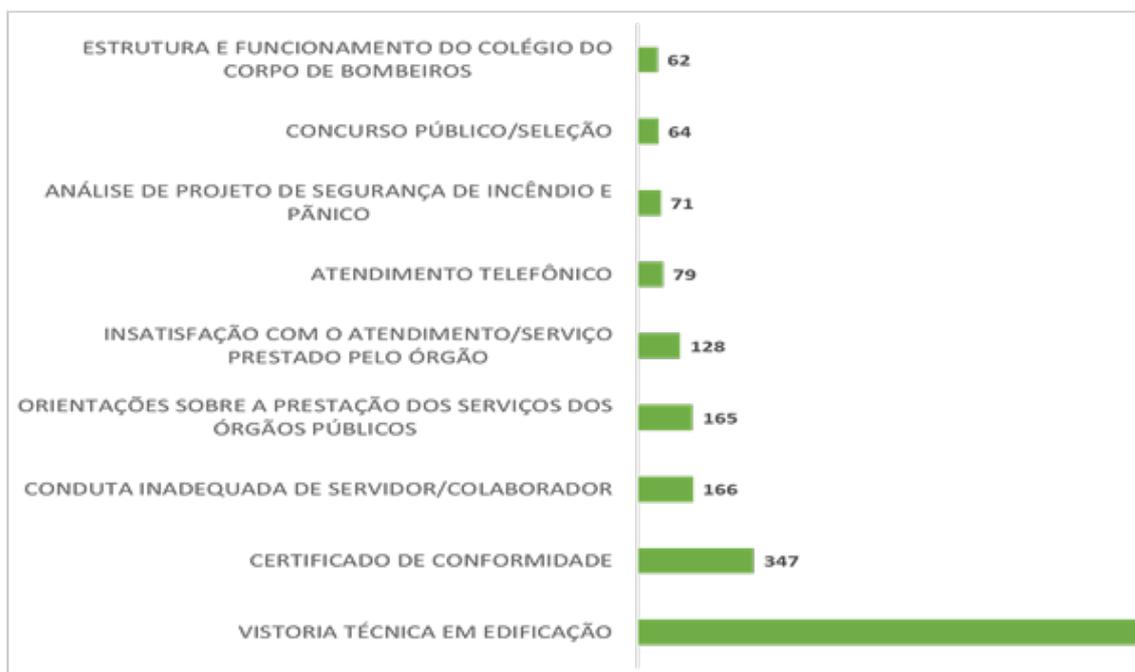
## MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO: 2018 A 2022

De 1º de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2022 foram registradas 3.156 manifestações de ouvidoria. Destas, 1577 (50%) foram relacionadas às vistorias técnicas em edificações, 347 (11%)



sobre o certificado de conformidade do CBMCE, 165 (5%) referentes à prestação de serviço e 64 (2%) pertinentes à análise de projetos de segurança e pânico contra incêndios.

Semelhantemente à série histórica 2013-2017, as demandas de ouvidoria tendem a ser relacionadas aos serviços da unidade Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios. A seguir, apresentamos as manifestações de 2018 a 2022, sob a análise do Diagrama de Pareto:



Fonte: Planilhas estatísticas do Sistema Ceará Transparente  
2018 - 2022 - 13 de fev. 2023

## REFERÊNCIAS

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Ceará. **Serviço Fale Conosco do Comando de Engenharia de Prevenção de Incêndios se integra ao Sistema de Ouvidoria do CBMCE**. Site institucional do CBMCE em 16 dez. 2022. Disponível em: <https://www.bombeiros.ce.gov>.

br/2022/12/16/servico-fale-conosco-do-comando-de-engenharia-de-prevencao-de-incendios-se-integra-ao-sistema-de-Ouvidoria-do-cbmce/. Acesso em 26 fev. 2023.

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Ceará. **Boletim do Comando Geral do CBMCE**: nº 050 de 15 de março de 2003. Arquivo pessoal do autor. Disponível para consultas no Arquivo do CBMCE.

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2021**. Disponível em: <https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2022/02/Relatorio-Ouvidoria-CBMCE-2021.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2023.

CEARÁ. Governo do Estado do Ceará. **Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020**: Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2020/03/Decreto-n.-33.485-de-21-de-fevereiro-de-2020-Regulamenta-o-Sistema-Estadual-de-Ouvidoria-do-Poder-Executivo-Estadual-pages-4-8.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2023

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Manual de Ouvidoria Pública do Estado do Ceará**. 1ª Edição. Ano 2020. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2020/12/Manual-Ouvidoria-Publica-do-Estado-2020-Versao-Final-22Dez.pdf>. Acesso em 25 fev. 2023.

COSTA, Francisco Pedro de Sousa. **Entrevista para coleta de informações sobre a história da Ouvidoria do CBMCE**: concedida à Domingos Alves Evangelista Neto em fevereiro de 2023. Arquivo pessoal.

MIRANDA, Manoel Helder de. **Entrevista para coleta de informações sobre a história da Ouvidoria do CBMCE**:



concedida à Domingos Alves Evangelista Neto em fevereiro de 2023. Arquivo pessoal.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA. **Planilhas estatísticas do Sistema Ceará Transparente, geradas em 13 de fev. 2023.** Arquivo da Ouvidoria do CBMCE.

SÁ, Adísia; Vilanova, Fátima; Maciel, Roberto. **Ombudsman, ouvidores: Transparência, mediação e cidadania.** Fortaleza. Edições Demócrito Rocha. 2004.



# CAPÍTULO 8

## OS INDICADORES DE RESULTADOS

Domingos Alves Evangelista Neto

### ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado na Plataforma Ceará Transparente. Podendo ocorrer ainda uma segunda prorrogação por mais 30 dias, devidamente justificadas, para que as demandas sejam consideradas respondidas no prazo.

Abaixo, apresentamos a evolução do índice de resolubilidade obtidos pela Ouvidoria Setorial do CBMCE de 2008 a 2022:



**Fonte: Planilhas estatísticas do Sistema Ceará Transparente  
13 de fev. 2023**

O índice de resolubilidade é um indicador importante para avaliar a capacidade de uma Ouvidoria em oferecer uma resposta ao cidadão de forma eficiente e efetiva. Ao analisar a evolução desse índice ao longo dos anos de 2008 a 2022, é possível observar que houve uma variação significativa nos resultados, sem uma regularidade aparente. O pior resultado foi no primeiro ano de apuração, 2008, com um índice de 9,09%. Já em 2009 o índice foi de 100%, indicando que todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo.

É importante ressaltar que o índice de resolubilidade é apenas um indicador e não deve ser considerado isoladamente na avaliação da qualidade da Ouvidoria. É necessário avaliar outros indicadores, como a satisfação dos usuários, o tempo médio de respostas, além disso, as respostas dependem que a área interna responda dentro do prazo, atuando em parceria com os servidores encarregados em fornecer as respostas aos cidadãos. A seguir, apresentamos o quantitativo das manifestações finalizadas no prazo e fora do prazo de 2008 a 2022, bem como, o Índice de Resolubilidade alcançado:

Tabela: Índice de Resolubilidade: 2008 a 2022				
Ano	Finalizadas no prazo	Finalizadas fora do prazo	Total	Resolubilidade
2008	1	10	11	9,09%
2009	25	0	25	100%
2010	30	6	36	83,33%
2011	96	7	103	93,20%
2012	85	37	122	69,67%
2013	359	179	538	66,73%
2014	180	63	243	74,07%
2015	124	103	227	54,63%
2016	173	204	377	45,89%
2017	228	219	447	51,01%
2018	212	356	568	37,32%
2019	471	92	563	83,66%
2020	360	95	455	79,12%
2021	568	1	569	99,82%
2022	1001	0	1001	100%

**Fonte: Planilhas estatísticas do Sistema Ceará Transparente  
13 de fev. 2023**



Esse indicador apresentou oscilações consideráveis depois disso, apresentando uma tendência de queda. Chegou a cair para 37,32% em 2018. A partir de então, os resultados voltaram a subir, atingindo novamente o patamar de excelência (100%) em 2022.

Para que uma Ouvidoria consiga manter um elevado índice de resolubilidade são necessários vários fatores: apoio da gestão; compromisso, parceria entre os setores; responsabilidade dos setores, para responder às solicitações da Ouvidoria com tempestividade. O Relatório de Gestão da Ouvidoria do CBMCE do ano de 2022 apresenta as ações que possibilitaram o resultado de excelência alcançado

(...) Autonomia no processo de trabalho da equipe da Ouvidoria; Ação conjunta de acompanhamento das demandas, principalmente àquelas mais rotineiras, como solicitação de vistoria fiscalizadora; A existência de interlocutores junto às áreas mais demandadas; Compartilhamento de tarefas; Aperfeiçoamento dos processos de trabalho; Foco na gestão para resultados; Decisões compartilhadas através de um grupo exclusivo entre os integrantes da Setorial; Acesso direto à Gestão Superior do CBMCE; Cobrança compartilhada (Ouvidor e Ouvidor Substituto, acompanham e gerenciam os processos da equipe) (CBMCE, 2023).

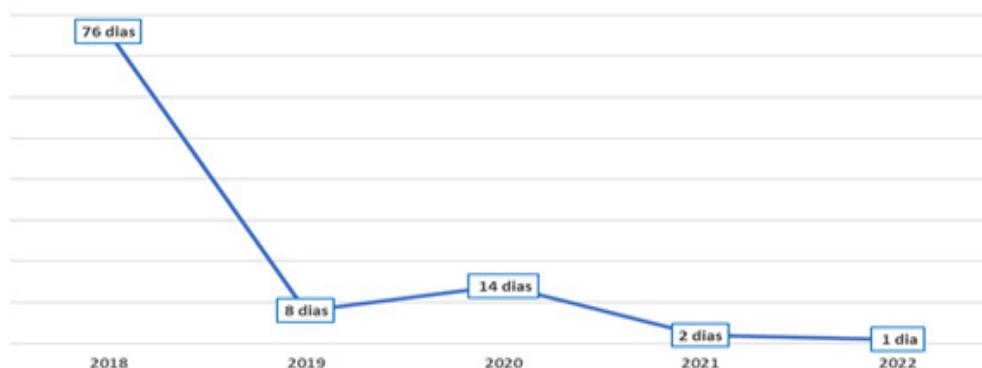
## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Como visto anteriormente, o prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020 e devem ser respondidas em até 20 dias, sendo que o tempo médio de resposta é outro método de avaliar o desempenho de uma Ouvidoria. Considerando que quanto menor o tempo médio, melhor será a atuação desta. A seguir, apresentamos o tempo médio de respostas de 2008 a 2022:

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Ano	Tempo médio de resposta da Ouvidoria do CBMCE
2008	168 dias
2009	6 dias
2010	17 dias
2011	13 dias
2012	22 dias
2013	37 dias
2014	26 dias
2015	36 dias
2016	41 dias
2017	81 dias
2018	76 dias
2019	8 dias
2020	14 dias
2021	2 dias
2022	1 dia

**Fonte: Planilhas estatísticas do Sistema Ceará Transparente  
13 de fev. 2023**

Esses dados mostram a grande mudança postural e gerencial da Ouvidoria do CBMCE, conforme observado na tabela acima, a mediana do tempo médio de respostas é de 22 dias. Já a média foi de 36,53 dias. Desde o ano de 2018 a redução tem sido constante, sendo que em 2022 obteve-se o melhor resultado da história da setorial. A seguir apresentamos os resultados da série histórica 2018 - 2022:



**Fonte: CBMCE, 2023.**



## SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Outro indicador importante do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo que a cada ano, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado estipula a meta a ser alcançada pelas setoriais de Ouvidoria. Esse indicador é obtido através da Pesquisa de Satisfação respondida pelo cidadão, após a conclusão da manifestação. A pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concorda em participar.

## ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

Na pesquisa o cidadão atribui uma nota de 1 a 5 nas 4 perguntas do questionário. Para o cálculo do indicador de satisfação do cidadão. Até 2022<sup>1</sup>, o índice geral de satisfação era obtido aplicando-se a média simples das notas dessas perguntas. Ou seja, utiliza-se a média obtida e multiplica-se pelo numeral 20, dessa forma, obtém-se o índice de satisfação dos usuários. (Não foram encontrados resultados de pesquisas de satisfação anteriores a 2018).

Perguntas	2018	2019	2020	2021	2022
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,38	4,32	4,1	4,28	4,27
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,48	4,2	3,95	4,15	4,35
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação?	4,24	4,55	4,54	4,48	4,42
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?	3,86	4,08	3,83	4,06	4,08
<b>Média</b>	<b>3,99</b>	<b>4,29</b>	<b>4,11</b>	<b>4,24</b>	<b>4,28</b>
<b>Índice de Satisfação</b>	<b>79,8%</b>	<b>85,8%</b>	<b>82,2%</b>	<b>84,8%</b>	<b>85,6%</b>

**Fonte: Planilhas estatísticas do Sistema Ceará Transparente referentes às pesquisas de Satisfação dos anos de 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022 - 13 de fev. 2023**

1 A partir de 2023 a CGE modificou a fórmula de cálculo do índice de satisfação.

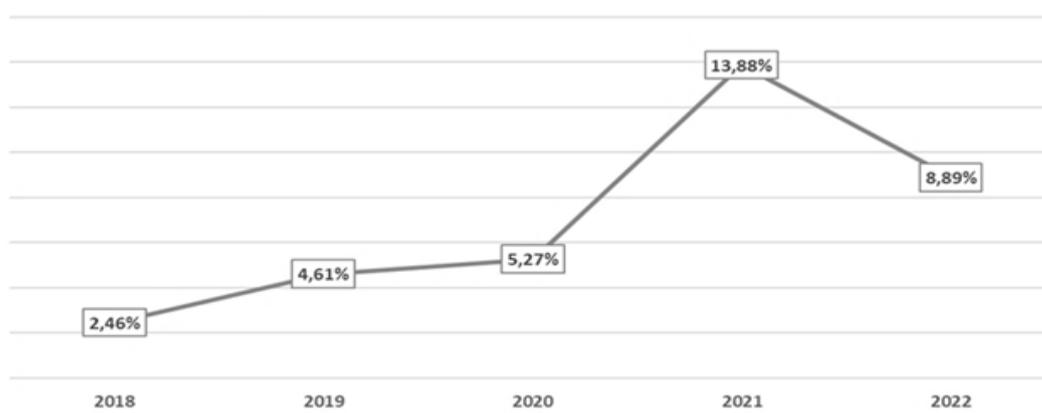
## AMOSTRA DE RESPONDENTES

O cálculo da representação da amostra de respondentes é realizado com a divisão do total de pesquisas respondidas pelo total de manifestações finalizadas, multiplicadas por 100. Apresentamos os dados de 2022 para melhor compreensão:

Tabela: Amostra de respondentes	
Total de pesquisas respondidas	89
Total de manifestações finalizadas	1001
Representação da amostra	8,89%

**Fonte: Planilha Estatísticas da plataforma Ceará Transparente referente a pesquisas de satisfação dos usuários do ano de 2022 - 14 de jan. de 2023**

Em 2022 foram 89 pesquisas respondidas em um universo de 1001 manifestações finalizadas, representando uma amostra de 8,89% do total. Abaixo, mostramos o comparativo com anos anteriores:



**Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente referente a pesquisas de satisfação dos usuários dos anos de 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022 - 14 de jan. 2023.**

## ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



Com os resultados dos respondentes da Pesquisa de Satisfação encontramos o Índice de Resolutividade sob a percepção do cidadão usuário. Nesse item, pergunta-se ao cidadão se sua manifestação teria sido solucionada (sim, não ou parcialmente). Apresentamos os resultados desse indicador entre os anos de 2020 e 2022 antes desse período, esse questionamento não estava inserido na pesquisa de satisfação.

Tabela: Índice de Resolutividade						
Sua demanda foi resolvida?	2020		2021		2022	
	Resultado	%	Resultado	%	Resultado	%
Sim	6	45,15%	47	58,02%	47	54,02%
Não	3	23,08%	15	18,52%	19	21,84%
Parcialmente	4	30,77%	19	23,46%	21	24,14%
Não respondeu	28	***	1	***	2	***
Pesquisas respondidas	41		82		89	

**Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente (a) referente às pesquisas de satisfação dos usuários dos anos de 2020, 2021 e 2022, geradas em 11 de mar. de 2023**

## ÍNDICE DE SUPERAÇÃO DA EXPECTATIVA

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

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:

$$\text{Nota posterior} - \text{Nota anterior} = X$$

$$X / \text{Nota anterior} = Y$$

$$Y * 100 = \text{Índice de superação de estatística em \%}$$

Abaixo os resultados da Ouvidoria do CBMCE na série histórica 2018 - 2022:

Tabela: Índice de superação de expectativa do cidadão com a Ouvidoria					
	2018	2019	2020	2021	2022
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,43	3,7	3,39	3,74	3,53
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi	4,29	4,35	4,27	4,29	4,29
<b>Índice de superação</b>	<b>25,07%</b>	<b>17,57%</b>	<b>25,96%</b>	<b>14,71%</b>	<b>21,53%</b>

**Fonte: Planilhas Estatísticas da Plataforma Ceará Transparente (b) referente às pesquisas de satisfação dos usuários dos anos de 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022 - 11 de mar. de 2023**

A média da superação da expectativa do cidadão com a setorial de Ouvidoria do CBMCE vem sendo positiva, tendo uma média de 20,96%. Em 2020 obteve-se o melhor resultado (25,96%) e em 2021, o menor (14,71%). Em 2022 a expectativa foi superada em 21,53%. Não foram encontrados resultados de pesquisas de satisfação anteriores a 2018, por isso, não existem avaliações desse indicador para comparação.



## REFERÊNCIAS

- CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2018**. Disponível em: <https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2021/01/Relatorio-Ouvidoria-2018-CBMCE-ASSINADO-2.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2023.
- CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2019**. Disponível em: <https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2021/01/RELATORIO-DE-GESTAO-CBMCE-2019.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2023.
- CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2020**. Disponível em: [https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2021/02/SKM\\_C224e21020303060.pdf](https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2021/02/SKM_C224e21020303060.pdf). Acesso em: 13 mar. 2023.
- CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2021**. Disponível em: <https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2022/02/Relatorio-Ouvidoria-CBMCE-2021.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2023.
- CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2022**. Disponível em: [https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2023/02/SKM\\_C224e23020702490.pdf](https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2023/02/SKM_C224e23020702490.pdf). Acesso em: 13 mar. 2023.
- CEARÁ. Governo do Estado do Ceará. **Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020**: Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2020/03/Decreto-n.-33.485-de-21-de>

fevereiro-de-2020-Regulamenta-o-Sistema-Estadual-de-Ouvidoria-do-Poder-Executivo-Estadual-pages-4-8.pdf.  
Acesso em: 12 mar. 2023

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA (a). Governo do Estado do Ceará.  
**Planilhas estatísticas do Sistema Ceará Transparente, geradas em 13 de fev. 2023.** Arquivo da Ouvidoria do CBMCE.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA (b). Governo do Estado do Ceará.  
**Planilhas estatísticas do Sistema Ceará Transparente, referente às pesquisas de satisfação dos usuários dos anos de 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022, geradas em 11 de mar. de 2023.**





# CAPÍTULO 9

## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Domingos Alves Evangelista Neto

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará realiza a avaliação dos resultados da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias do Estado. O objetivo é identificar e aferir as ações e resultados da atuação delas, levando em consideração as variáveis, metas e indicadores associados às ações desenvolvidas ao longo do ano. Os critérios e os procedimentos atuais para avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais foram estabelecidos pela Portaria/CGE nº. 097/2020:

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social; Relatório da Ouvidoria Setorial; Resolubilidade das Manifestações; Participação nas Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social; Índice de Satisfação dos Usuários com a Ouvidoria Setorial; Identificação Visual e Divulgação dos Contatos da Ouvidoria (CGE, 2020a).

Para a avaliação, as setoriais são classificadas de acordo com volume de manifestações recebidas e são especificadas no Decreto nº. 33.485/2020 (CEARÁ, 2020) e na Portaria/CGE nº. 97/2020:

Classificação das Ouvidorias	
Tipo	Quantidade de manifestações recebidas
I	até 80 manifestações/ano
II	de 81 a 300 manifestações/ano
III	de 301 a 1000 manifestações/ano
IV	acima de 1000 manifestações/ano



A seguir, apresenta-se os resultados do desempenho da setoriais do CBMCE, informando a nota obtida, tipologia em que estava classificada e a colocação no ranking, no período de 2012 a 2022:

Avaliação de Desempenho da Ouvidoria do CBMCE			
Período	Nota	Tipologia	Colocação
1º de julho a 31 de dezembro de 2012	4,65	Tipo I	39ª de 44
1º de janeiro a 31 de junho de 2013	6,41	Tipo II	12ª de 16
1º de julho a 31 de dezembro de 2013	4,31	Tipo II	17ª de 17
1º de janeiro a 31 de junho de 2014	3,440	Tipo I	44ª de 45
1º de julho a 31 de dezembro de 2014	Não realizada		
1º de janeiro a 31 de dezembro de 2015	2,695	Tipo I	46ª de 48
1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016	3,598	Tipo II	13ª de 13
1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017	1,717	Tipo II	11ª de 11
1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018	5,377	Tipo II	11ª de 11
1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019	7,148	Tipo III	12ª de 14
1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020	7,339	Tipo III	8ª de 13
1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021	9,222	Tipo III	4ª de 17
1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022	9,212	Tipo IV	4ª de 14

Observa-se que não houve avaliação de desempenho referente ao segundo semestre de 2014, por decisão da gestão à época, em face de mudanças ocorridas nos órgãos e entidades no ano de 2015, o que dificultou o levantamento das informações para a avaliação.

A primeira avaliação de desempenho formalmente instituída ocorreu referente ao período do segundo semestre de 2012, sendo disciplinada pela Portaria nº 035/2012, e os resultados divulgados na Portaria nº 038/2013. Posteriormente a Portaria/CGE nº 035/2012 foi substituída pela Portaria/CGE nº. 019/2013 e em seguida pela Portaria nº. 70/2013, de 30 de julho de 2013. Em

2020, novos critérios foram estabelecidos através da Portaria/CGE nº. 097/2020.

Foram realizadas algumas avaliações antes do ano de 2012, por iniciativa da Coordenadoria de Ouvidoria, à época, sendo executada por meio de procedimentos internos, não existindo instrumento legal.

## REFERÊNCIAS

- CEARÁ. Governo do Estado do Ceará. **Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020**: Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2020/03/Decreto-n.-33.485-de-21-de-fevereiro-de-2020-Regulamenta-o-Sistema-Estadual-de-Ouvidoria-do-Poder-Executivo-Estadual-pages-4-8.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2023
- CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Portaria CGE nº 035/2012**: Disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual. CGE, 2012. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20120402/do20120402p01.pdf#page=10>. Acesso em: 15 mar. 2023
- CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Portaria CGE nº. 019/2013**: Disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual. CGE, 2013a. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20130228/do20130228p01.pdf#page=4>. Acesso em: 15 mar. 2023.



CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Portaria CGE nº. 070/2013**: Disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual. CGE, 2013b. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20130923/do20130923p01.pdf#page=14>. Acesso em: 15 mar. 2023.

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Portaria CGE nº097/2020**: Disciplina os critérios e os procedimentos para avaliação de desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual. CGE, 2020a. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20200227/do20200227p01.pdf>. Acesso em 20 fev. 2023.

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Relatório final da avaliação de desempenho - exercício: 1º de julho a 31 de dezembro de 2012**. CGE, 2013c. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20130423/do20130423p01.pdf#page=5>. Acesso em: 14 mar. 2023.

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Relatório final da avaliação de desempenho - exercício: 1º de janeiro a 31 de junho de 2013**. CGE, 2014a. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20140307/do20140307p01.pdf#page=8>. Acesso em: 14 mar. 2023.

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Relatório final da avaliação de desempenho - exercício: 1º de julho a 31 de dezembro de 2013**. CGE, 2014b. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20140328/do20140328p01.pdf#page=19>. Acesso em: 14 mar. 2023.

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Relatório final da avaliação de desempenho - exercício: 1º de janeiro a 31 de junho de 2014**. CGE, 2014c. Disponível em: <http://>

[imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20141121/do20141121p01.pdf#page=2](https://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20141121/do20141121p01.pdf#page=2). Acesso em: 14 mar. 2023.

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Relatório final da avaliação de desempenho - exercício 2015**. CGE, 2016. Disponível em: [https://ww10.ceara.gov.br/wp-content/uploads/2016/03/Resultado\\_-\\_Avalia%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_Desempenho\\_das\\_Ouvidorias\\_Setoriais\\_2015.pdf](https://ww10.ceara.gov.br/wp-content/uploads/2016/03/Resultado_-_Avalia%C3%A7%C3%A3o_de_Desempenho_das_Ouvidorias_Setoriais_2015.pdf). Acesso em: 14 mar. 2023.

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Relatório final da avaliação de desempenho - exercício 2016**. CGE, 2017. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20170317/do20170317p01.pdf#page=7>. Acesso em: 14 mar. 2023.

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Relatório final da avaliação de desempenho - exercício 2017**. CGE, 2018. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2018/03/Image-3.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2023.

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Relatório final da avaliação de desempenho - exercício 2018**. CGE, 2019. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2019/04/Portaria-n47-2019-Divulga-o-Resultado-da-Avalia%C3%A7%C3%A3o-de-Desempenho-das-Ouvidorias-Setoriais-2018-pages-3-9.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2023.

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Relatório final da avaliação de desempenho - exercício 2019**. CGE, 2020b. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2020/04/Resultado-da-Avalia%C3%A7%C3%A3o-de-Desempenho-das-Ouvidorias-2019.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2023.

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Relatório**

---



**final da avaliação de desempenho - exercício 2020.**  
CGE, 2021. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2021/03/RELATORIO-FINAL-AVALIACAO-DE-DESEMPENHO-2020-2.pdf>  
Acesso em: 14 mar. 2023.

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Relatório final da avaliação de desempenho - exercício 2021.**  
CGE, 2022. Disponível em: [https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2022/03/Relatorio\\_final\\_da\\_avaliacao\\_de\\_desempenho\\_-\\_exercicio\\_2021.pdf](https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2022/03/Relatorio_final_da_avaliacao_de_desempenho_-_exercicio_2021.pdf)  
Acesso em: 14 mar. 2023.

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Relatório final da avaliação de desempenho - exercício 2022.**  
CGE, 2023. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/2023/05/19/cge-divulga-resultado-da-avaliacao-de-desempenho-das-ouvidorias-2022/>. Acesso em: 20 mai. 2023.



# CAPÍTULO 10

## BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Domingos Alves Evangelista Neto

Uma Ouvidoria pública é um instituto que serve como um canal de comunicação direto entre a sociedade e as instituições. Por meio da Ouvidoria o cidadão pode registrar reclamações, elogios, sugestões, solicitações ou conhecer os serviços prestados pelo órgão.

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 nos casos das ouvidorias públicas, dos cidadãos usuários. Esses benefícios podem ser financeiros e não financeiros. Apresentamos as percepções da ouvidoria do Corpo de Bombeiros do Ceará sobre esses benefícios:

**I - Benefício financeiro:** Não se aplicam benefícios financeiros diretos, entretanto ocorre a inibição de mal uso de verbas públicas pela existência de um canal de controle social, onde o cidadão pode questionar os gastos públicos e solicitar explicações dos gestores.

**II - Benefício não-financeiro:** Os benefícios não financeiros podem ser percebidos através de inúmeros parâmetros, um

ambiente corporativo com a inexistência ou de baixos índices de assédios morais ou sexuais, por exemplo, são buscados por todas as instituições. Colaboradores extremamente satisfeitos exercem melhor seu mister. A ouvidoria tem mostrado também o seu valor nesse contexto, pois a simples existência desse canal, gera nos indivíduos o entendimento que suas ações (ou más ações) podem ser alvo de manifestações e apurações internas.

Outro benefício não-financeiro pode ser compreendido na percepção de que a ouvidoria setorial é uma grande e importante ferramenta de planejamento estratégico para a gestão superior, pois os dados obtidos a partir das manifestações recebidas podem ser úteis para avaliar se as ações adotadas tiveram bons resultados ou não ou ainda perceber que setores requerem maior atenção.

Como exemplo de benefício não-financeiro temos os Relatórios de Gestão de Ouvidoria, importantes para o Planejamento Estratégico da Instituição. O Relatório do 1º trimestre da Ouvidoria Setorial do ano de 2022, por exemplo, trouxe informações sobre as demandas da sociedade ao CBMCE. Já Indicando o setor que apresentava maior demanda de Ouvidoria, como podemos observar na notícia divulgada na página institucional em 25 de abril de 2022.

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. Apresentamos como destaque as operações realizadas nos últimos anos.

Exemplo de Benefício Não-Financeiro - 2020	
<b>Benefício</b>	Segurança da população
<b>Origem</b>	<b>Manifestação 5535983:</b> Em 19/08/2020 o cidadão usuário solicitou uma fiscalização na rua da Estrela, rua da Lavanderia, bem como em todos os comércios do bairro Campo Novo, Quixadá. Informou que a maioria dos pequenos comerciantes realizam o armazenamento e venda de gás de cozinha ilegalmente, pois não há fiscalização. Solicita providências e que seja feito uma fiscalização por parte do Corpo de Bombeiros, pois o fato ocasiona risco de explosões, pois os pequenos comércios não têm estrutura para armazenamento do gás.
<b>Ação</b>	No dia 30/09/2020 - Interdição de revenda clandestina de gás de cozinha em Quixadá seguida de Apreensão de 76 botijões de GLP

<b>Descrição</b>	O CBMCE, por meio da 4ª Companhia do 4º Batalhão de Bombeiros com sede em Quixeramobim, realizou uma vistoria fiscalizadora em uma revenda clandestina de GLP, na Área Integrada de Segurança 20 (AIS 20). Os Bombeiros de Quixeramobim foram acionados por meio de uma denúncia anônima à Ouvidoria do CBMCE.
<b>Resultado</b>	Apreensão de 76 botijões de GLP do tipo P13, sendo 72 botijões cheios e 4 botijões vazios, que se encontravam em condições irregulares de armazenamento. O proprietário do comércio foi conduzido à Delegacia de Quixadá para ser ouvido, sendo preso em flagrante após ser enquadrado na Lei de Crimes contra o Meio Ambiente Artigo 56. Toda carga foi conduzida para um depósito regularizado de gás de cozinha, na condição de fiel depositário

Exemplo de Benefício Não-Financeiro - 2021	
<b>Benefício</b>	Segurança da população
<b>Origem</b>	<b>Manifestação 5814773:</b> Em 11/08/2021, o cidadão usuário realizou uma denúncia sobre a falta de equipamentos de combate a incêndio dos condomínios residencial Lino V e residencial Lino VII.
<b>Ação</b>	No dia 13/08/2021 - Foi realizada uma operação conjunta dos Órgãos de Segurança Pública.
<b>Descrição</b>	Foram empregados mais de 400 profissionais de segurança das Polícias Civil e Militar do Ceará, do Corpo de Bombeiros, da Perícia Forense, além da Secretaria da Administração Penitenciária e Departamento Estadual de Trânsito. O Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios realizou Vistorias Técnicas Fiscalizadoras, nas edificações dos condomínios Lino V e Lino VII. Os Bombeiros Militares foram acionados por meio de uma denúncia anônima à Ouvidoria do CBMCE. Os condomínios não possuíam extintores de incêndio suficientes e os que existem estão vencidos. Os demais equipamentos de controle de incêndio estão quebrados ou não existem mais.
<b>Resultado</b>	Foram emitidos cinco Relatórios de Irregularidades (nº 301722, nº 298472, nº224354, nº301730, nº296325) no Sistema de Controle de Atividades Técnicas (SCAT/CBMCE), e ainda os Processos nº1863737, nº2897827.

## REFERÊNCIAS

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Site institucional: Notícia:** participação popular lidera rank de solicitações de vistorias fiscalizatórias pelo Comando de Engenharia do CBMCE. Disponível em: <https://www.bombeiros.ce.gov.br/2022/04/25/participacao-popular-lidera-rank-de-solicitacoes-de-vistorias-fiscalizatorias-pelo-comando-de-engenharia-do-cbmce/>

CEARÁ. Sistema Portal Transparente; **Ouvidoria**: Manifestações de Ouvidoria: Manifestação nº 5535983 de 19 de agosto de 2020. (finalizada)

CEARÁ. Sistema Portal Transparente; **Ouvidoria**: Manifestações de Ouvidoria: Manifestação nº 5814773 de 11 de agosto de 2021. (finalizada)

CEARÁ. Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS). **SSPDS deflagra Operação Sumé I em residencial na cidade de Caucaia**. Notícias de 13 de ago. 2021. Disponível em: <https://www.sspds.ce.gov.br/2021/08/13/sspds-deflagra-operacao-sume-i-em-residencial-na-cidade-de-caucaia/>. Acesso em 13 jan. 2023

PORTAL G1. Globo. **Operação com mais de 300 agentes de segurança busca foragidos da Justiça em Caucaia**. Notícia publicada em 13 ago.2021. Disponível em <<https://g1.globo.com/ce/ceara/noticia/2021/08/13/operacao-com-mais-de-300-agentes-de-seguranca-busca-foragidos-da-justica-em-caucaia.ghtml>>. Acesso em 13 jan. 2023

OPOVO. **8 restaurantes são notificados por irregularidades no sistema de prevenção de incêndios**. Notícias. Disponível em: <https://www.opovo.com.br/noticias/fortaleza/2022/12/24/fortaleza-8-restaurantes-sao-notificados-por-irregularidades-no-sistema-de-prevencao-de-incendios.html>. Acesso em 22 fev. 2023





# **CAPÍTULO 11**

## **BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA DO CBMCE**

Domingos Alves Evangelista Neto

A sociedade atual está mais consciente a respeito de seus direitos. Espera e cobra dos órgãos públicos uma ação efetiva e profissional. Existe uma nova consciência a respeito de trabalho e metas no serviço público em geral. A Ouvidoria do CBMCE, preocupada com a modernização e qualificação de suas atividades, tem aprimorado cada vez mais os serviços prestados à sociedade, sendo mais transparente e eficaz no elenco de suas ações.

Dentro dessa linha de pensamento, apresentamos as Boas Práticas realizadas pela Ouvidoria Setorial do CBMCE nos últimos anos, em conformidade com o Anexo I da Portaria nº 97/2020 (Variável Boas Práticas de Ouvidoria), publicada no Diário Oficial de 12 de novembro de 2020.

### **BOA PRÁTICA 1 (2020)**

Utilização do Grupo de WhatsApp do CEPI para divulgar as ações da Ouvidoria Setorial do CBMCE, bem como despachar as demandas de vistoria e cobrar retorno delas. Os membros da ouvidoria setorial do CBMCE foram adicionados ao Grupo de



WhatsApp do CEPI, que inclui gestores e analistas/vistoriantes que já debatiam e trocavam informações sobre vistorias realizadas e legislações do setor para divulgar as ações da Ouvidoria Setorial do CBMCE, bem como despachar as demandas de vistoria e cobrar retorno delas.

A existência do grupo de WhatsApp e a boa convivência dos participantes, com uma interação constante e com troca diária de informações, fórum de esclarecimentos de dúvidas, pareceu o local ideal para compartilhar informações da ouvidoria setorial como forma de mostrar a importância das vistorias realizadas. Muitas vezes o vistoriador não tem, individualmente, uma noção da abrangência e importância de seu trabalho, até perceber que faz parte de algo maior. E aquilo que realiza no seu mister, tem repercussão para a instituição e para a sociedade.

## **BOA PRÁTICA 2 (2020)**

Pelo fato de historicamente 80% de nossas demandas envolverem a CEPI e outro bom número de manifestações envolverem o Colégio Militar do CBMCE, foram direcionados militares específicos destes locais para exercerem a função de Ouvidores para facilitar e melhorar nossa resolubilidade bem como fomentar a divulgação do trabalho da Ouvidoria.

## **BOA PRÁTICA 3 (2021)**

Campanha de divulgação dos canais da ouvidoria setorial e da rede de ouvidorias estadual. A página institucional do Corpo de

Bombeiros adicionou a aba para as informações sobre a Ouvidoria setorial do CBMCE, onde o cidadão poderia visualizar as informações da Ouvidoria e acessar os relatórios de gestão de ouvidoria, bem como de um banner padrão com informações sobre os tipos de manifestações de ouvidoria. Posteriormente produziu-se cartazes para distribuição tanto nas áreas administrativas do órgão, quanto nas unidades do interior do Estado.

## **BOA PRÁTICA 4 (2021)**

Criação do Canal de atendimento via aplicativo de comunicação WhatsApp Business Solution, atrelado ao número telefone fixo do setor (85) 3223-7742 com a finalidade de ampliar as possibilidades de contato com o público interno e externo atendidos pelo setor.

O objetivo geral dessa boa prática foi possibilitar a utilização de um novo canal para o cidadão usuário. Ao utilizar uma ferramenta que permite uma comunicação menos formal com o cidadão usuário e melhorar também a comunicação interna, principalmente com os interlocutores setoriais, tornamos mais fácil e ágil, o recebimento e a resolubilidade das manifestações.

## **BOA PRÁTICA 5 (2022)**

Divulgação da Ouvidoria no site Institucional do CBMCE. Uma Ouvidoria só consegue ser atuante para o cidadão, e propositiva para a gestão, se for utilizada com eficiência e, para isso, sua existência deve ser conhecida e suas ações divulgadas. Dessa forma, utilizou-se a estratégia da divulgação para formar, mudar ou manter um



pensamento que a Ouvidoria do CBME possui autonomia em suas ações.

## **BOA PRÁTICA 6 (2022)**

Palestra de divulgação do trabalho da Ouvidoria. A motivação para a realização dessa ação foi divulgar o papel da Rede de Ouvidorias Setoriais, informando sobre o papel da Ouvidoria no acompanhamento das manifestações do cidadão, referentes aos serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros. O setor escolhido foi o Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios, a unidade interna mais demandada pela Setorial.

## **BOA PRÁTICA 7 (2022)**

Capacitação dos servidores civis do CBMCE sobre o Código de Ética e Conduta da Administração Pública Estadual. O objetivo geral foi o de divulgar o Decreto Estadual Nº 31.198, de 30 de abril de 2013 que institui o Sistema de Ética e Transparência do Poder Executivo Estadual.

## **BOA PRÁTICA 8 (2022)**

Ciclo de palestras para os futuros oficiais administrativos do CBMCE sobre o Sistema de Ouvidoria, Sistema de Acesso à Informação e Comitê de Integridade. Esta iniciativa foi uma oportunidade para

que os futuros oficiais conhecessem práticas modernas de atuação e gestão que contribuam com suas atribuições. Através do ciclo de palestra foi possível apresentar aos discentes, futuros oficiais do Corpo de Bombeiros, uma visão ampliada na execução de suas missões como oficiais administrativos, cooperando no processo da construção do conhecimento profissional e a perceber os diversos campos de atuação da Administração Pública gerencial.

## REFERÊNCIAS

- CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2020**. Disponível em: [https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2021/02/SKM\\_C224e21020303060.pdf](https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2021/02/SKM_C224e21020303060.pdf). Acesso em: 13 mar. 2023.
- CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2021**. Disponível em: <https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2022/02/Relatorio-Ouvidoria-CBMCE-2021.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2023.
- CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2022**. Disponível em: [https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2023/02/SKM\\_C224e23020702490.pdf](https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2023/02/SKM_C224e23020702490.pdf). Acesso em: 13 mar. 2023.





# CAPÍTULO 12

## CARTA DE SERVIÇOS DO CBMCE

Domingos Alves Evangelista Neto

A Carta de Serviços, prevista no art. 7 da Lei 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Estadual nº. 34.697/2022, é um documento da administração pública que deve funcionar como uma espécie de "cardápio digital". Nela, devem ser relacionados todos os serviços realizados por um órgão público. De maneira organizada, a instituição deve detalhar e informar ao cidadão os canais e formas de acesso, prazos, horários de atendimento, compromissos assumidos e padrão de atendimento sobre as atividades desenvolvidas pelo órgão, de modo a garantir um padrão de desempenho e satisfação do cidadão no atendimento à prestação desses serviços.

Nos últimos anos ocorreu um avanço considerável, tendo muitos serviços atualizados em observância à linguagem simples e aos compromissos e padrões de qualidade no que tange à prestação do serviço público. A ferramenta tecnológica foi modernizada com a inclusão de novas funcionalidades, facilitando o acesso e as consultas dos aos serviços pela população. A última atualização da Carta de Serviços do CBMCE ocorreu em janeiro de 2022. São 13 (treze), os serviços do CBMCE cadastrados. Apresentamos, na tabela a seguir, a relação dos serviços inseridos, com a informação se podem ser solicitados de forma digital ou não.



Serviços contidos na Carta de Serviços do CBMCE	
Serviço	Digital?
Doar doativos para vítimas de desastres	Não
Solicitar a inscrição para a seleção de alunos do Colégio Militar/CBMCE	Não*
Solicitar a inscrição no programa de ensino de jovens e adultos no Colégio Militar/CBMCE	Não
Solicitar a vistoria técnica de edificação para a obtenção do Certificado de Conformidade	Parcialmente
Solicitar análise de projeto de incêndio para a obtenção do Certificado de Aprovação	Sim
Solicitar inscrição no Projeto Jovem Brigadista de Valor	Não
Solicitar inscrição no Projeto Saúde, Bombeiros e Sociedade	Não
Solicitar o atendimento de emergências em acidentes e incêndios de qualquer natureza	Não
Solicitar o atendimento de emergências envolvendo busca, resgate e salvamento de pessoas e animais	Não
Solicitar o cadastro para o recebimento de alertas de risco de desastres por mensagem de texto (SMS)	Parcialmente
Solicitar o relatório de ocorrência atendida pelo CBMCE	Não**
Solicitar palestra educativa sobre prevenção de acidentes, primeiros socorros ou prevenção e combate à incêndios	Não**
Solicitar vistoria fiscalizadora em edificações comerciais e/ou multifamiliares	Sim
* Em 2022 esse serviço foi disponibilizado de forma digital	
** Houve solicitações desse serviço pelo Sistema Ceará Transparente, atendidas de forma eficaz	

## MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇOS

Nesse tópico, analisaremos as manifestações a partir do perfil dos tipos de serviços elencados na Carta de Serviços do CBMCE, que foi atualizada em 2022. A Tabela a seguir, apresenta os resultados:

Tipo de serviço - 2022	Total	%
Solicitar a vistoria técnica de edificação para a obtenção do Certificado de Conformidade	406	41%
Não se aplica	288	29%
Solicitar vistoria fiscalizadora em edificações comerciais e/ou multifamiliares	205	20%
Solicitar análise de projeto de incêndio para a obtenção do Certificado do CBMCE	63	6%
Solicitar a inscrição em concurso público para a seleção do Colégio Militar do CMCB	12	1%
Solicitar o atendimento de emergências em acidentes e incêndios pelo CBMCE	12	1%
Solicitar palestra educativa sobre prevenção de acidentes, primeiros socorros ou prevenção e combate à incêndios	8	1%
Solicitar o relatório de ocorrência atendida pelo CBMCE	4	0%
Solicitar o atendimento de emergências envolvendo busca, resgate e salvamento de pessoas e animais pelo CBMCE	3	0%

Percebe-se que ainda existe uma lacuna entre as manifestações registradas e aquilo que foi disposto na Carta de Serviços. Foram 288 manifestações com a tipologia “Não se Aplica”, 29% do total. Apesar disso, deve-se enfatizar que a atualização da Carta de Serviços do CBMCE em 2022 já mostrou resultados positivos, pois em 2021 o percentual de manifestações com a tipologia “Não se Aplica” foi de 38,38% e de “Indefinidos” foi de 61,16%. A Tabela a seguir mostra a evolução da Setorial do CBMCE com relação à classificação dos tipos de serviço a partir de 2020, pois em 2022, não houve manifestações classificadas como indefinidas.

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

**Fonte: Plataforma Ceará Transparente dos anos de 2020, 2021 e 2022**



Essa evolução mostra a importância da atualização constante da Carta de Serviços para a Gestão e da qualificação da equipe que trabalha na Ouvidoria, pois essas ações atreladas possibilitam que o Órgão conheça melhor seus usuários e suas necessidades.

A partir de 2022 o serviço de “Solicitação de Vistoria Fiscalizadora em Edificações Comerciais e/ou Multifamiliares”, foi inserida na Carta de Serviços, o que contribuiu na redução de serviços com a Tipologia “Não se Aplica” e de “Indefinido”. Fato que reforça a importância de uma Carta de Serviço bem-feita e atualizada pelo Órgão.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em 01 mai. 2023.

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2020**. Disponível em: [https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2021/02/SKM\\_C224e21020303060.pdf](https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2021/02/SKM_C224e21020303060.pdf). Acesso em: 13 mar. 2023.

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2021**. Disponível em: <https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2022/02/Relatorio-Ouvidoria-CBMCE-2021.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2023.

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2022**. Disponível em:

[https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2023/02/SKM\\_C224e23020702490.pdf](https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2023/02/SKM_C224e23020702490.pdf). Acesso em: 13 mar. 2023.

**CEARÁ. Decreto nº 34.697, de 18 de abril de 2022:** dispõe sobre a carta dos serviços prestados ao usuário dos órgãos e entidades da administração pública do poder executivo do estado do Ceará, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2022/04/do20220419p01-DECRETO-No34.697-de-18-de-abril-de-2022..pdf>. Acesso em 25 mai 2023.





# **CAPÍTULO 13**

## **AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS CIDADÃOS**

Domingos Alves Evangelista Neto

Em 2021, a Ouvidoria do CBMCE realizou pela primeira vez uma pesquisa de avaliação de seus serviços, atendendo ao que prevê a Lei N°. 13.460 de 26 de junho de 2017, que estabelece a obrigatoriedade dos órgãos públicos de realizarem pesquisa de avaliação dos serviços oferecidos aos cidadãos usuários.

A investigação da satisfação dos cidadãos tornou-se um fator imprescindível para que entidades públicas verifiquem se estão atingindo seus objetivos. Uma gestão que busque qualidade tende a obter uma maior satisfação dos seus usuários. Nesse contexto, investigar a satisfação dos usuários é um elemento decisivo na melhoria da qualidade dos serviços prestados. As gestões atuais devem assumir um papel muito importante: Gerenciar de forma a atender as legislações e colocar em prática novas ideias estratégicas e gerenciais, oferecendo à sociedade um serviço público mais adequado às necessidades e expectativas dos cidadãos, focando suas ações naqueles que usufruem dos serviços públicos.

### **AVALIAÇÃO DE SERVIÇO: TRANSMISSÃO**



## AO VIVO DAS AULAS DO PROJETO SAÚDE BOMBEIROS E SOCIEDADE PELO CBMCE

A pesquisa foi realizada na cidade de Fortaleza, onde fica localizado o Quartel do Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará, local onde se realizam as transmissões das aulas transmitidas à distância. A coleta de dados ocorreu entre os dias 01 e 09 de julho de 2021. A população foi composta pelos cidadãos usuários que assistem às transmissões das aulas no formato à distância do Projeto Saúde Bombeiros e Sociedade pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará através do Youtube, Instagram e pela TV Ceará. A amostra deste estudo foi de 177 (cento e setenta e sete) cidadãos usuários, aqueles que efetivamente aceitaram participar da pesquisa.

A análise através do método “Net Promoter Score”, também conhecido pela sigla NPS, que calcula o nível de satisfação pelo índice de respostas obtidas, mostrou que tivemos 160 clientes promotores, 13 passivos e 4 detratores, podemos então, a partir do resultado da pesquisa realizada e aplicando a fórmula NPS para avaliar o desempenho das transmissões realizadas pelo CBMCE obteve-se um resultado de 88,13%.

Para interpretação utiliza-se o seguinte padrão de comparação:

- a) zona de excelência: NPS entre 75% e 100%;
- b) zona de qualidade: NPS entre 50% e 74%;
- c) zona de aperfeiçoamento: NPS entre 0% e 49%;
- d) zona crítica: NPS entre -100% e -1%.

Dessa forma, encontramos que as transmissões ao vivo das aulas do PSBS enquadram-se junto aos cidadãos usuários pesquisados na zona de excelência: NPS entre 75% e 100%.

## **AVALIAÇÃO DE SERVIÇO: EMISSÃO DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE DO CBMCE**

Realizada em 2022 a pesquisa foi em parceria com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) e com o Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE). A população foi de 20.805 usuários, com uma amostra de 268 pessoas (161 da Região Metropolitana da Grande Fortaleza e 107 do interior do Estado), o que garantiu um nível de confiança de 90% nos resultados gerados.

Os resultados mostraram que 96,3% dos usuários estavam satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço de emissão do Certificado de Conformidade do CBMCE. Este indicador informa o quanto a expectativa criada pelos usuários foi totalmente atendida. Já com a avaliação pelo NPS, o serviço ficou classificado na Zona de Qualidade, tendo obtido um NPS geral de 68,52%

## **AVALIAÇÃO DE SERVIÇO: CURSO DE FORMAÇÃO DE BRIGADAS DE INCÊNDIO EM ÓRGÃOS E INSTITUIÇÕES PÚBLICAS**

Em 2023 a Ouvidoria do CBMCE elaborou realizou a avaliação dos serviços públicos ofertados pelo Órgão, por meio do Centro de Treinamento e Desenvolvimento Humano (CTDH), conforme exige a Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017. Conjuntamente com a Diretoria de Planejamento e Gestão Interna (DPGI) definiu o

serviço a ser avaliado, o Curso de Formação de Brigadas de Incêndio em Órgãos e Entidades Públicas do CBMCE.

A população ficou definida como sendo os participantes dos cursos realizados durante o período da pesquisa, sendo que foram realizados 6 cursos. Dessa forma, a população ficou definida como sendo 109 pessoas. Nesse estudo, ficou estabelecido que a amostra seria formada por todos aqueles que aceitassem participar da pesquisa, o que garantiria o maior nível de confiança nos resultados gerados.

A pesquisa foi aplicada por meio questionário eletrônico enviado através do aplicativo de mensagens WhatsApp. O período de realização da coleta de dados foi entre os dias 1º de maio a 31 de julho de 2023. Depois de encerrado o prazo de coleta de dados da pesquisa, obteve-se a resposta de 57 dos 109 participantes, o que resulta em uma taxa de retorno de 52,30%.

Com base nos dados apresentados, podemos concluir que a avaliação dos participantes em relação ao curso de capacitação foi muito positiva. Primeiramente, ao analisar o perfil dos participantes, observamos uma diversidade em termos de gênero, idade, cor/raça/etnia e nível de escolaridade, o que demonstra uma representatividade variada no grupo.

Quando se trata da satisfação em relação aos instrutores de atendimento pré-hospitalar (APH) e prevenção e combate a incêndios (PCI), os resultados são impressionantes. A grande maioria dos participantes classificou esses instrutores como excelentes ou ótimos em relação ao domínio do conteúdo, à forma de transmitir o conteúdo e à interação com os alunos. Isso reflete a alta qualidade do ensino oferecido pelo curso.

Além disso, a metodologia utilizada para apresentar o conteúdo da capacitação recebeu uma taxa de satisfação muito elevada, indicando que os participantes estavam contentes com a forma como o conhecimento foi transmitido. Quando se trata do treinamento prático e do local de realização das aulas práticas,

a maioria dos participantes também demonstrou satisfação, com uma minoria relatando insatisfação em relação à infraestrutura do local.

No entanto, é importante notar que embora a taxa de satisfação ainda seja bastante alta nesses aspectos foram obtidos os menores índices de satisfação e surgiram índices de insatisfação, o que deve levar aos responsáveis pelo CFBI e os gestores do local do campo de treinamento, uma atenção especial a esse item.

Além disso, a avaliação do Net Promoter Score (NPS) revelou um índice notável de 94,73%, classificando o serviço na "Zona de Excelência". Isso significa que a maioria dos participantes do curso está altamente satisfeita e pronta para recomendar o curso a parentes, amigos ou conhecidos. Esse resultado é um indicativo sólido da qualidade do curso e da satisfação dos participantes.

As pesquisas estão à disposição para consulta da sociedade na página da Ouvidoria do CBMCE<sup>1</sup>, e no Portal da Transparência, na aba "Serviços e Avaliações"<sup>2</sup>.

## REFERÊNCIAS

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2021**. Disponível em: <https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2022/02/Relatorio-Ouvidoria-CBMCE-2021.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2023.

CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2022**. Disponível em: [https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2023/02/SKM\\_C224e23020702490.pdf](https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2023/02/SKM_C224e23020702490.pdf). Acesso em: 13 mar. 2023.

---

1 <https://www.bombeiros.ce.gov.br/Ouvidoria/>

2 <https://cearatransparente.ce.gov.br/avaliacao-de-servicos>





# CAPÍTULO 14

## PROCEDIMENTOS INTERNOS E FLUXOGRAMAS

Domingos Alves Evangelista Neto

### FLUXO PROCEDIMENTAL PARA O CADASTRO DAS MANIFESTAÇÕES NA PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE

As manifestações de Ouvidoria ao CBMCE devem ser apresentadas pelos canais institucionais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual e registradas na plataforma Ceará Transparente e o fluxo e sua tramitação ocorre dentro do próprio sistema. Esse procedimento é o em seguimento à orientação encontrada no Artigo 3º da Portaria CGE n.º 52/2020:

"Art. 3º. As manifestações deverão ser apresentadas por meio dos canais institucionais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual e terão o seu registro na plataforma Ceará Transparente.

§1º. Manifestações recebidas por outros meios não previstos nos canais institucionais deverão ser registradas na plataforma Ceará Transparente.



§2º. O tratamento, apuração e procedimentos necessários deverão ser efetuados e mantidos na plataforma Ceará Transparente, evitando o processamento em meio físico" (CGE, 2020).

Em atendimento às diretrizes feita pelas CGE no Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2020 (CGE, 2021), que orientava que as todas as Ouvidorias setoriais elaborassem um fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão, a Ouvidoria do CBMCE criou o fluxograma para a garantia das manifestações de ouvidoria no sistema Ceará Transparente (página 122).

## **FLUXO PROCEDIMENTAL PARA O CADASTRO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA AOS ÓRGÃOS E INSTITUIÇÕES INTEGRANTES DA REDE OUVIR CEARÁ (PROTOCOLO DE INTENÇÕES 01/2016)**

Em 2016 várias Ouvidorias públicas do Estado do Ceará assinaram o Protocolo de Intenções 01/2016, que instituiu a Rede Cearense de Ouvidorias Públicas. O objetivo é o de formar articulações e parcerias, estabelecendo uma cooperação entre as instituições (MPCE, 2017).

A CGE foi um dos Órgãos que assinou o protocolo de intenções e já tinha aderido à Rede Nacional de Ouvidorias, através do Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias, em março de 2016 (CGE, 2016).

A Rede Ouvir Ceará foi criada com o propósito de firmar uma integração interinstitucional para estabelecer um diálogo entre as ouvidorias, de forma a facilitar a proximidade entre os cidadãos e os serviços públicos nas diversas esferas de governo (CGE, 2023).

As Ouvidorias do Ministério Público do Estado do Ceará, dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, Defensoria Pública do Ceará, Tribunal de Contas do Estado, Prefeitura Municipal de Fortaleza, Câmara dos Vereadores de Fortaleza, Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO/CE), Ordem dos Advogados do Brasil (OAB/CE), Associação dos Municípios do Estado do Ceará e União dos Vereadores e Câmaras do Ceará participaram da criação da Rede Ouvir.

Em atendimento às diretrizes feita pelas CGE no Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2020, que orientava que as todas as Ouvidorias setoriais elaborassem um fluxo procedimental com o objetivo de garantir o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (página 123).

## **FLUXO PROCEDIMENTAL PARA O TRATAMENTO E APURAÇÃO DAS DENÚNCIAS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA SETORIAL DO CBMCE**

A Portaria/CGE nº. 052 de 08 de maio de 2020 estabelece os critérios a serem considerados quando do recebimento de denúncias por meio do Sistema de Ouvidoria Estadual. Denúncia de acordo com o texto é o “relato de ato ilícito ou irregular, cuja resolução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes”.



As denúncias recebidas pela ouvidoria possuem caráter sigiloso e o seu conteúdo deve ser tratado com discrição, sendo acessível somente pelos Ouvidores e pelos órgãos ou setores responsáveis pela apuração dos fatos. Para garantir a proteção das informações, as denúncias são classificadas internamente da seguinte forma:

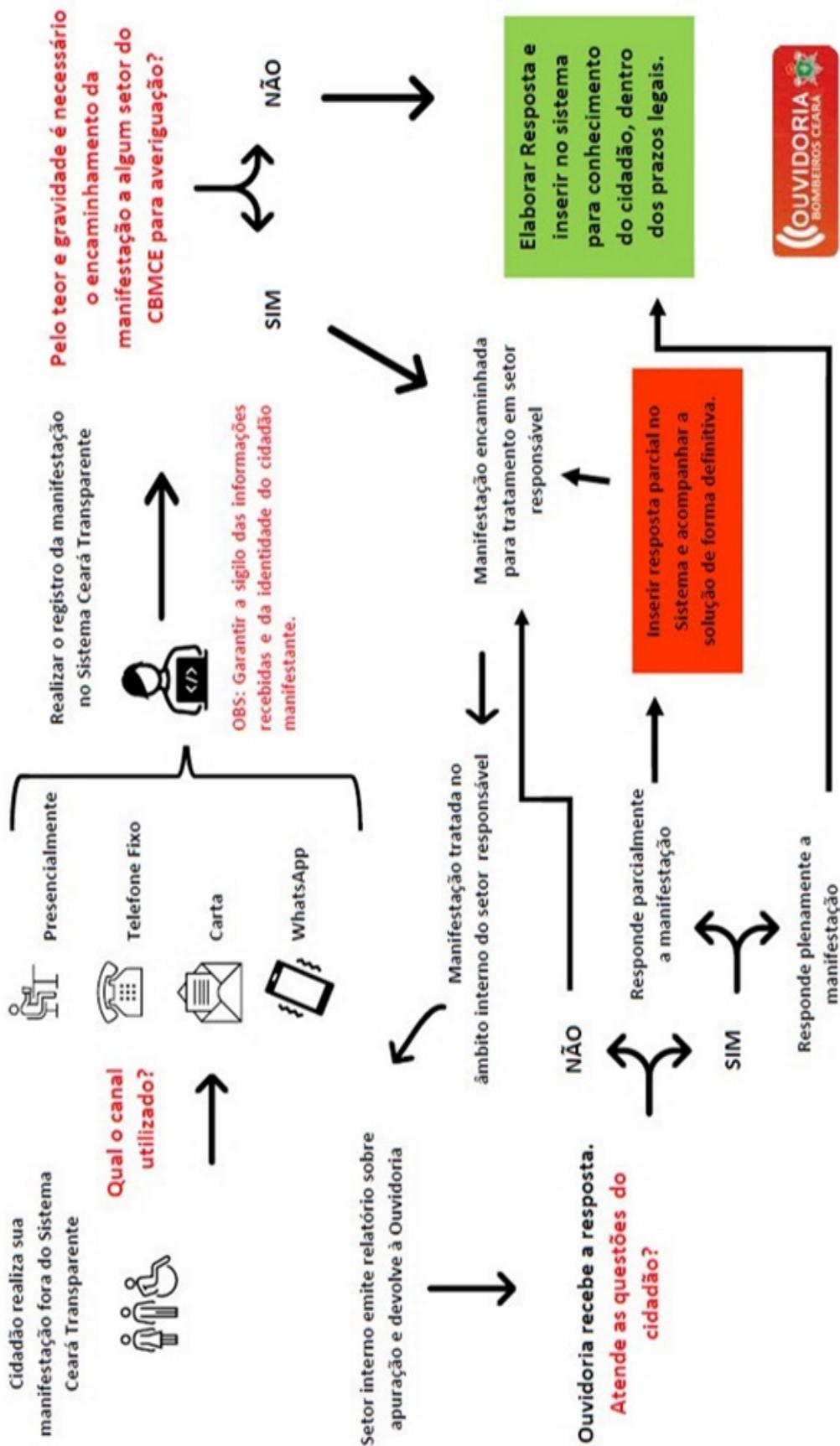
I – Denúncia contra o Estado: ato cometido por servidor, colaborador, órgão, entidade ou prestador de serviço público e que acarreta algum dano para o Estado ou para o serviço público;

II – Denúncia para o Estado: ato cometido por pessoa física ou jurídica que não possua vínculo com o Estado, que enseje a necessidade de atuação do Poder de Polícia do estado para a sua resolução e possível reparação de danos causados a terceiros (CGE, 2020).

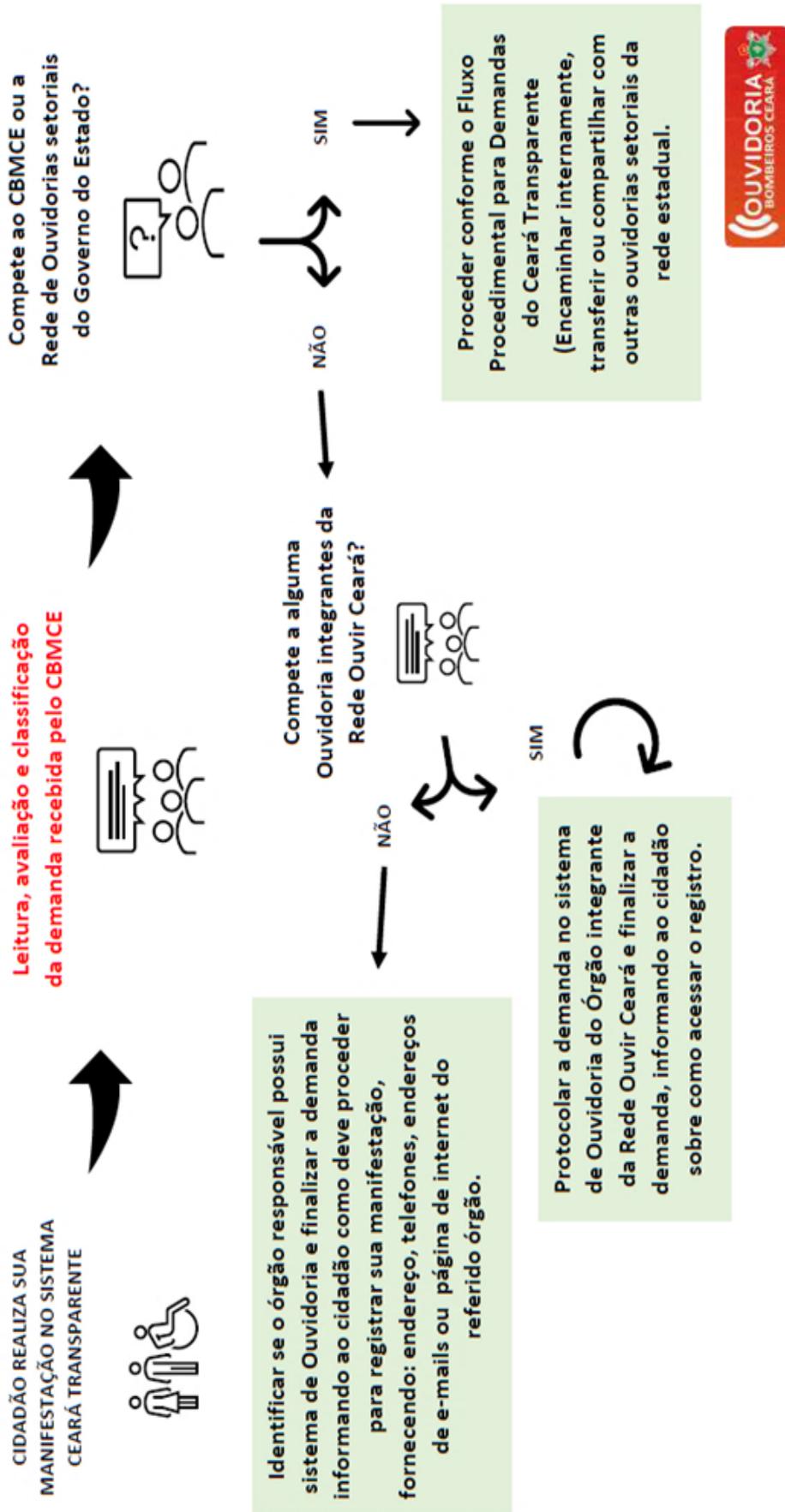
Essa classificação permite que as denúncias sejam encaminhadas aos setores responsáveis de forma mais adequada, garantindo que as medidas necessárias sejam tomadas com rapidez e eficiência. As denúncias referentes a atos ou fatos praticados por servidores e colaboradores são analisadas previamente, já classificadas como sendo “para o Estado” são encaminhadas à gestão superior e às áreas responsáveis pela apuração e providências cabíveis.

É fundamental que as denúncias sejam tratadas com a devida seriedade e sigilo, garantindo assim a proteção dos denunciantes e a efetividade das medidas adotadas pelos órgãos competentes. Dessa forma, a Ouvidoria do CBMCE dispõe de um fluxo de procedimentos para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da setorial, observando o previsto no Decreto Estadual nº 33.485/2020 e na Instrução Normativa/CGE nº. 001/2020 (página 124).

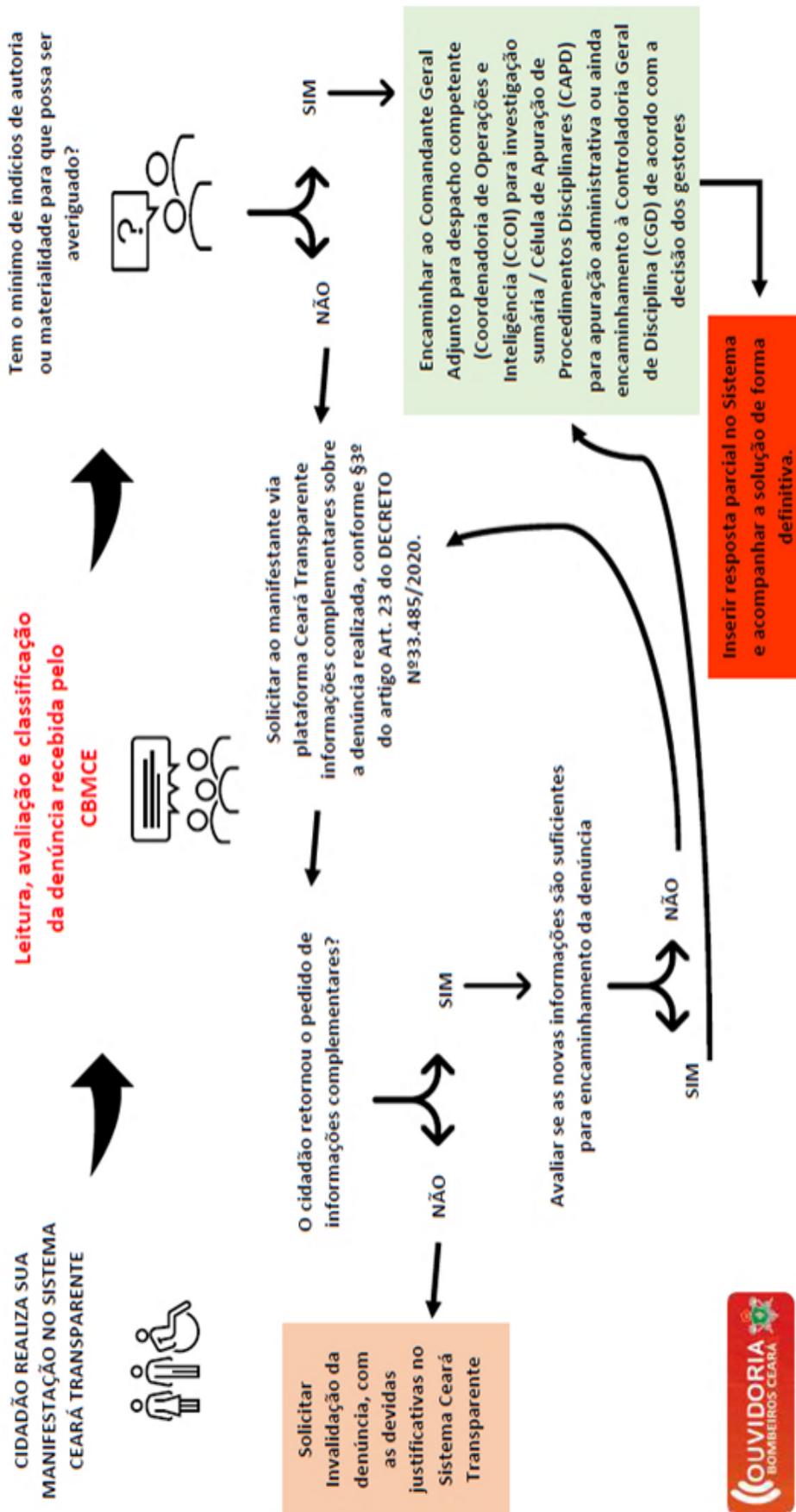
### FLUXO PROCEDIMENTAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS NO ÂMBITO DO CBMCE



## FLUXO PROCEDIMENTAL DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS NO ÂMBITO DO CBMCE AOS ÓRGÃOS E INSTITUIÇÕES INTEGRANTES DA REDE OUVIR CEARÁ



## FLUXO PROCEDIMENTAL PARA O TRATAMENTO E APURAÇÃO DAS DENÚNCIAS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA SETORIAL – CBMCE



## REFERÊNCIAS

- CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2021**. CBMCE, 2022. Disponível em: <https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2022/02/Relatorio-Ouvidoria-CBMCE-2021.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2023.
- CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado: **Portaria CGE nº. 52/2020**: Estabelece o procedimento para o tratamento e o encaminhamento das denúncias. CGE, 2020. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2020/05/do20200508p01.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2023.
- CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado: **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2020**. CGE, 2021. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2021/08/Relatorio-de-Gestao-de-Ouvidoria-2020-1-VERSAO-OK-1.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2023.
- CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado: **Termo de Adesão: Órgãos e entidades dos Estados, Distrito Federal e dos demais Poderes**. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2018/04/N%C2%BA-0921384-2016-OUVIDORIAS-Termo-de-Ades%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2023.
- CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado: **Rede cearense de Ouvidorias Públicas e afins**. CGE, 2023. Disponível em: <https://cearatransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/paginas/redes-de-ouvidorias#!>. Acesso em: 13 mar. 2023.
- MPCE. Ministério Público do Estado do Ceará. **Ouvidoria do MPCE assina protocolo para criação da Rede Ouvir-**

**CE:** Notícia publicada no site institucional do MPCE em 11 de janeiro de 2017. Disponível em: <http://www.mpce.mp.br/2017/01/ouvidoria-do-mpce-assina-protocolo-para-criacao-da-rede-ouvir-ce/>. Acesso em: 13 mar. 2023.





# CAPÍTULO 15

## ESTRATÉGIAS DE ATUAÇÃO EM OUVIDORIA MILITAR

José Edir Paixão de Sousa

### ESTRATÉGIAS EM RELAÇÃO À ESTRUTURA MILITAR

A palavra estratégia se refere à arte de liderar uma tropa, de comandar (TZU, 2003). Nesse sentido, Sun Tzu ensina:

“Se você conhecer o inimigo e conhecer a si mesmo, não precisará ter medo do resultado de cem batalhas. Se você conhecer a si mesmo, mas não conhecer o inimigo, para cada vitória conquistada haverá uma derrota. Se você não conhecer o inimigo nem a si mesmo, irá fracassar em todas as batalhas” (TZU, 2011 [Século VI a.C.], página 18).

Diante das lições de Sun Tzu, observa-se que para atuação em ouvidoria é necessário conhecimento acerca da natureza humana e do serviço e constituição de uma ouvidoria, ente abstrato, mas que pressupõe o uso de habilidades e de competências que se manifestem no mundo real. A partir daí, pode-se realizar estudo sobre as ouvidorias de uma maneira geral, mas obviamente uma



ouvidoria de instituição pública estará sujeita a leis, regulamentos e formas de atuação diversa da ouvidoria privada, muito embora essa forma de prestação de serviço possa e deva ser semelhante em sua essência.

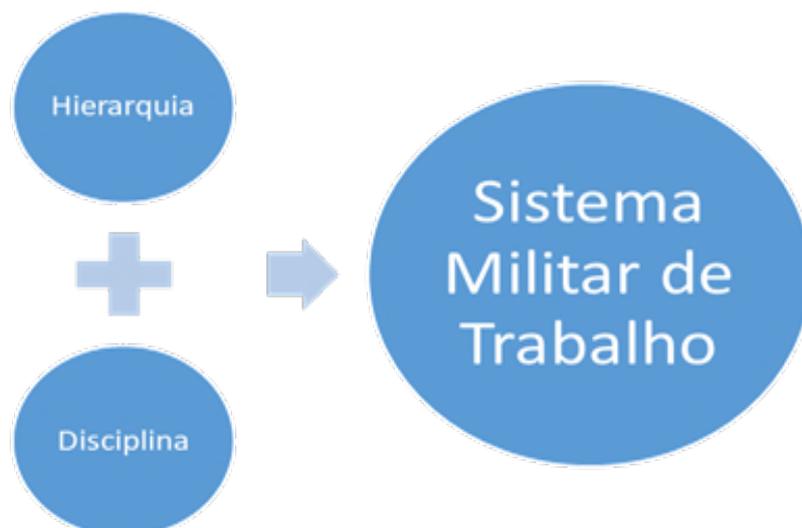
Dessa forma, observa-se que a ouvidoria de uma instituição militar se reveste não somente da natureza pública, mas também da natureza militar, que apresenta uma legislação específica que torna, de uma maneira geral, o processo de trabalho mais rígido, uma vez que traz mais leis e regulamentos específicos a serem respeitados e obedecidos.

Os dois pilares do sistema de trabalho militar são a hierarquia e a disciplina. Hierarquia no sentido de que em todo grupo ou trabalho conjunto de militares sempre haverá um membro que será o mais antigo, chefe ou comandantes dos demais membros, o qual tem poderes de determinar as ações a serem seguidas em respeito às leis e aos regulamentos; mas, ao mesmo tempo, tem a responsabilidade pelas ordens que determinar.

Nesse sentido, a disciplina vem para comandados de realizarem as ordens recebidas com o risco de incorrerem em crime militar, uma vez que a desobediência a ordens superiores é considerada crime militar sob pena mesmo de restrição de liberdade com detenção ou prisão e até expulsão do serviço público militar, a depender das condições de infração.

Ainda, a disciplina vem também para os comandantes uma vez que devem exercer a disciplina, respeitando leis e regulamentos, na essência das próprias ordens que determinam e fazem cumprir.

## **REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA ESTRUTURA MILITAR DE TRABALHO.**



Fonte: criado pelo autor do capítulo com base no estatuto dos militares do Estado do Ceará, artigo 29 da lei 13.729 de 11 de janeiro de 2006.

Atualmente os círculos hierárquicos e a escala hierárquica nas Corporações Militares Estaduais são fixados pela redação dada pela força do artigo 27 da Lei nº 15.797/2015, que substituiu o artigo 30 do Estatuto dos militares do Estado do Ceará (lei 13.729 de 11 de janeiro de 2006), conforme os esquemas apresentados a seguir:

**Esquema I**

CÍRCULOS		ESCALA HIERÁRQUICA	
OFICIAIS	SUPERIORES	POSTOS	CORONEL COMANDANTE-GERAL CORONEL TENENTE-CORONEL MAJOR
	INTERMEDIÁRIOS		CAPITÃO
	SUBALTERNOS		PRIMEIRO TENENTE SEGUNDO TENENTE

**Esquema II**

CÍRCULOS		ESCALA HIERÁRQUICA	
PRAÇAS	SUBTENENTES E PRIMEIRO, SEGUNDO E TERCEIROS SARGEN- TOS	GRADUAÇÕES	SUBTENENTE PRIMEIRO SEGUNDO E TERCEIRO SARGENTO
	CABOS E SOLDADOS		CABO SOLDADO

**NOTA:** Esquemas I e II com redação dada por força do art. 27 da Lei nº 15.797, de 25.05.2015

Ceará, 2021

Assim, os servidores de ouvidorias militares trabalham sob condições diferentes que exigem um trato e um manejo de atuação igualmente diferenciado. Nesse sentido, este presente capítulo mostrará algumas situações difíceis e possíveis soluções para elas.

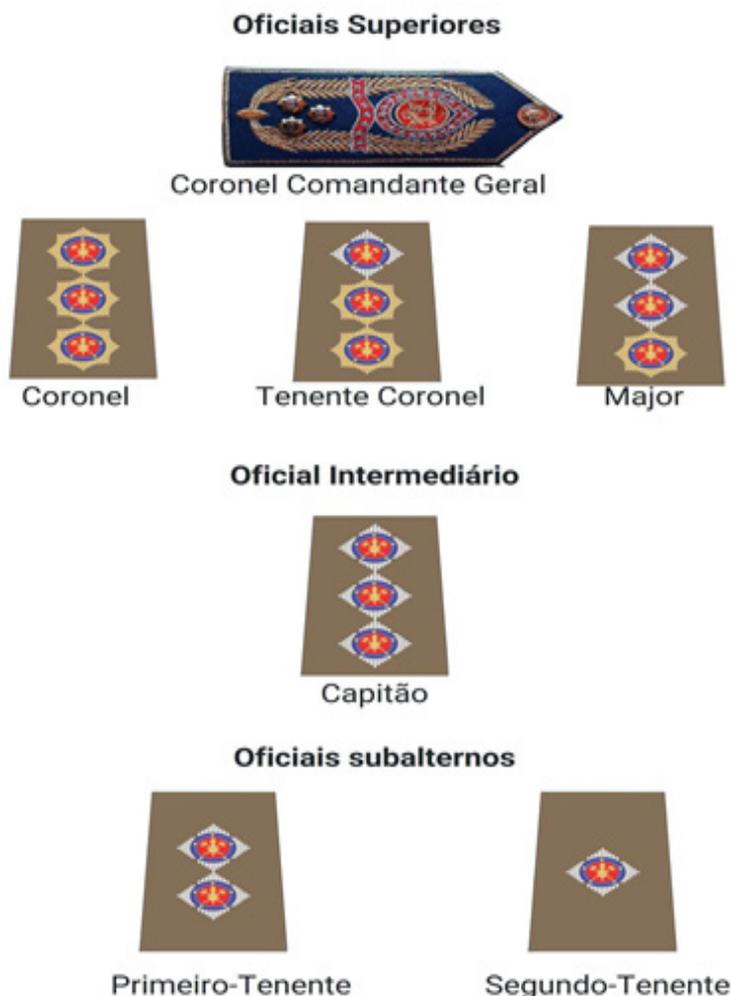
**Situação 1:** O Ouvidor de uma instituição militar é servidor militar e, portanto, o posto/patente que ocupa na hierarquia do órgão deve ser levado em consideração.

**Solução:** Embora a função de Ouvidor não esteja prevista expressamente como atividade a ser exercida por determinado posto/patente, ou que seja atividade eminentemente do militar estadual, o artigo 41 do Estatuto dos Militares do Estado do Ceará (Lei nº 13.729, de 11 de janeiro de 2006) determina que:

Art.41. As obrigações que, pelas generalidades, peculiaridades, duração, vulto ou natureza, não são catalogadas em Quadro de Organização ou dispositivo legal, são cumpridas como encargo, incumbência, comissão, serviço, ou atividade militar estadual ou de natureza militar estadual

Nesse contexto, a escolha de um militar para a função de Ouvidor de uma instituição militar deverá ser ocupada por militar de patente elevada, preferencialmente um oficial superior. Analisaremos o caso da ouvidoria do CBMCE, que tem um assessor técnico com o posto de Segundo-Tenente, um oficial subalterno, atuando na ouvidoria.

No meio militar da Segurança pública brasileira, até este ano de 2023, pode-se citar que é chamado de oficial subalterno o militar de patente de segundo ou primeiro tenente. São chamados de oficiais intermediários os capitães e são chamados de oficiais superiores os maiores, tenentes-coronéis e coronéis, incluindo-se o Coronel Comandante Geral da instituição. A seguir, apresentamos a atual composição dos quadros de oficiais do CBMCE no ano de 2023.



**Fonte: Elaborador pelo autor.**

Na ouvidoria do CBMCE, o segundo-tenente assessor é capacitado e qualificado para ser ouvidor, mas ele não deve ficar na função de ouvidor, pois isso iria ferir e quebrar a hierarquia e a disciplina, bases do sistema de trabalho militar. Como o sistema de trabalho militar é baseado nas supracitadas hierarquia e disciplina, onde a autoridade cresce juntamente com a responsabilidade à medida em que os militares são dispostos em postos e graduações numa cadeia de comando entre superiores e subordinados, colocar um militar de menor patente para solicitar resposta de um militar de patente superior sobre possíveis denúncias a seu respeito é ferir a estrutura de trabalho militar.

Isso acontece porque a disciplina e a hierarquia seriam quebradas pela falta de autoridade que tem o militar de menor patente de exigir respostas, principalmente dentro de prazos, acerca de possíveis equívocos, erros e até mesmo de crimes que sejam possivelmente cometidos por seus superiores hierárquicos.

Dessa forma, na ouvidoria do CBMCE, foi colocado um servidor militar oficial superior na patente de Tenente Coronel, assessorado pelo Segundo-Tenente. As demandas da ouvidoria, principalmente, quando dizem respeito a assuntos mais delicados como denúncias e reclamações são comunicadas aos comandantes e solicitadas respostas e elucidações pelo ouvidor Tenente Coronel, que tem a maior patente.

**Situação 2:** Entre oficiais de mesma patente existem aqueles que são hierarquicamente de maior antiguidade, pois entraram primeiro na corporação ou foram promovidos em data anterior ao do Ouvidor setorial.

**Solução:** Nessas circunstâncias, o ouvidor poderá se comunicar sempre com muito respeito e cuidado em não ferir a hierarquia e a disciplina. No sistema de trabalho militar, por exemplo, um soldado não deve chamar um cabo ou outro militar de patente superior pelo nome próprio, mas pelo pronome de tratamento Senhor ou pela patente, Sargento, Major etc. Ou pode ainda juntar o pronome de tratamento à patente, como Senhor Capitão.

Quando dois militares estão na mesma patente, por mais que um seja hierarquicamente superior ao outro, porque entrou primeiro na corporação militar (tempo de serviço) ou porque foi promovido em data anterior (merecimento no serviço), eles não precisam usar o termo senhor para falar com o militar de mesma patente que é mais antigo.

Ao tratar sobre Hierarquia e da Disciplina o artigo 29 do Estatuto dos Militares do Estado do Ceará (Lei nº 13.729, de 11 de janeiro de 2006) afirma que estas “são a base institucional

das Corporações Militares do Estado, nas quais a autoridade e a responsabilidade crescem com o grau hierárquico do militar estadual”. Entretanto, no artigo 31 estabelece uma exceção para a regra:

Art.31. A precedência entre militares estaduais da ativa, do mesmo grau hierárquico, é assegurada pela antiguidade no posto ou na graduação, salvo nos casos de precedência funcional estabelecida neste artigo, em lei ou regulamento. (Grifo nosso) (...) §8º A precedência funcional ocorrerá quando, em igualdade de posto ou graduação, o oficial ou praça ocupar cargo ou função que lhe atribua superioridade funcional sobre os integrantes do órgão ou serviço que dirige, comanda ou chefia.

Entretanto, é uma estratégia de uso em ouvidoria militar utilizar o termo senhor para o militar de mesma patente que é hierarquicamente mais antigo (por mais que não seja obrigatório), a fim de demonstrar respeito quando se vai solicitar um pedido de resposta em hierarquia militar. Outra forma de atuação, é chamar pela patente, evitando chamar o nome próprio do militar, o que igualmente demonstra formalidade e respeito.

Esses detalhes podem parecer uma tolice para muitas pessoas, mas no meio militar tem alto significado e devem ser levados em conta quando se trata de comunicação entre os servidores do sistema de trabalho militar. Em muitas culturas, até mesmo entre civis, a maneira formal de tratamento deve ser respeitada, podendo gerar sério problema de comunicação e relação interpessoal. Por exemplo, alguns pronomes de tratamento não podem ser utilizados entre estranhos, mas apenas entre pessoas com grau de intimidade e horizontalidade de relações. São exemplos disso a cultura francesa e a cultura japonesa.

No Estado do Ceará, por exemplo, muitas famílias ainda determinam que os filhos tratem os pais com os pronomes de tratamento senhor e senhora e não diretamente pelo nome próprio.



Observa-se que em muitas famílias esse costume caiu em desuso, mas ainda vigora para muitos núcleos familiares.

**Situação 3:** A Ouvidoria é demandada sobre denúncia ou reclamação contra superior hierárquico ao do ouvidor.

**Solução:** O Decreto Estadual nº 33.485 de 21 de fevereiro de 2020 que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual estabelece que o Ouvidor Setorial se reportará diretamente à Direção Superior do órgão ou entidade, não havendo, para esses assuntos, subordinação a gestor de qualquer área meio ou fim.

No caso do CBMCE, a Ouvidoria é vinculado à Diretoria de Planejamento e Gestão Interna, função exercida por um Coronel, e será ele quem deve atuar na resolução da demanda, evitando que o Ouvidor setorial realize a comunicação direta com superiores de maior patente, evitando a quebra da hierarquia e disciplina. Ainda, deverá se manter sigilo, ética de silêncio em relação às demandas da ouvidoria que devem ser mantidas para todas as demandas e todos os militares e pessoas envolvidas.

**Situação 4:** A denúncia ou reclamação é contra membros da Gestão superior do Órgão e/ou membros da ouvidoria.

**Solução:** Nesse caso, os membros da ouvidoria não necessitam decidir, pois a própria Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) faz a triagem, e essas demandas não chegam à ouvidoria, mas ficam diretamente ao encargo dos membros da CGE. Tal rito é previsto na Portaria/CGE nº. 52/2020, que estabelece o procedimento para o tratamento e o encaminhamento das Denúncias e evita igualmente a quebra de hierarquia e disciplina do sistema de trabalho militar.

Art. 20. As denúncias contra membros da direção e gerência superior dos órgãos e entidades do Poder Executivo, seus ouvidores setoriais e substitutos, assim como seus assessores de controle interno e ouvidoria, quando houver, após análise prévia pela Coordenadoria de Ouvidoria da CGE, em alinhamento com a gestão superior, independente do objeto da denúncia, deverão ser encaminhadas para apuração pela área de correição da CGE (...)

## REFERÊNCIAS

CEARÁ. **Lei nº 13.729, de 11 de janeiro de 2006**: Dispõe sobre o Estatuto dos Militares Estaduais do Ceará e dá outras providências. Disponível em: <https://www.cgd.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/33/2022/09/Microsoft-Word-ESTATUTO-CONSOLIDADO-EstatutoMilitares.pdf>. Acesso em 04. abr. 2023.

CEARÁ. **Estatuto dos Militares Estaduais do Ceará - Lei n. 13.729, de 11 de janeiro de 2006** [livro eletrônico] / organizador, Marco Aurélio de Melo – INESP. Fortaleza: 2021. Disponível em: <https://www.al.ce.gov.br/index.php/publicacoes/category/101-programa-editorial-seguranca-publica-defesa-social-e-legislacao-militar?download=1132:legisla%C3%087%C3%0830-militar-estadual---direitos-e-prerrogativas>. Acesso em: 02 abr. 2023.

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Portaria/CGE nº. 52/2020**: Estabelece o procedimento para o tratamento e o encaminhamento das denúncias. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2020/05/do20200508p01.pdf.pdf>. Acesso em 08 abr. 2023

POSTOS E GRADUAÇÕES. **Ministério da Defesa**: Exército brasileiro. Disponível em: <https://www.eb.mil.br/postos->



e-graduacoes/-/asset\_publisher/DQlwHsMH8YR7/content/exercito?inheritRedirect=false. Acesso em 03 abr. 2023.

TZU, Sun. **A Arte da Guerra (Texto Integral)**. Tradução: Pietro Nassetti. Coleção: A Obra-Prima de cada Autor. Editora Martin Claret. 2003.

:



# **CAPÍTULO 16**

## **A BOA COMUNICAÇÃO NA ATUAÇÃO DO OUVIDOR**

José Edir Paixão de Sousa

### **OUVIDORIA E A MEDIAÇÃO DE CONFLI- TOS**

Em uma sociedade livre e democrática, a diversidade de pensamentos e opiniões é fundamental, entretanto, essa pluralidade pode levar a conflitos e desavenças, especialmente quando se trata de questões importantes, como o papel do Estado na sociedade. Nesse contexto, a mediação é essencial para encontrar soluções que satisfaçam todas as partes envolvidas.

A mediação é um processo em que um terceiro, neutro, ajuda as pessoas em conflito a encontrar uma solução que atenda aos interesses das partes, sem interferir nas suas relações interpessoais. Dessa forma, a mediação permite que os indivíduos em conflito tenham um papel ativo na resolução do problema, o que aumenta a probabilidade de um acordo duradouro e satisfatório.

A mediação de conflitos é uma técnica muito utilizada na resolução de disputas em diversos campos, e a ouvidoria não é uma

exceção. Uma das diversas competências da Ouvidoria trazidas pelo artigo 16 do Decreto estadual nº 33.485 de 21 de fevereiro de 2020 é:

(...) XVI – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades, bem como em casos que envolvam público interno, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Nesse sentido, a mediação de conflitos pode ser uma ferramenta muito útil para resolver as queixas apresentadas à ouvidoria. Através da mediação, é possível envolver todas as partes interessadas na resolução do problema, o que pode levar a uma solução mais satisfatória para todos.

No artigo 25 do Decreto nº 33.485/2020 são apresentados os requisitos para exercer as funções de Ouvidor: é necessário possuir formação superior completa, noções de informática e habilidades de leitura e escrita e capacidade de articular com as áreas internas e o Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidoria, para que possa desempenhar suas atividades de forma eficiente e eficaz. Além disso, é necessário que o profissional tenha realizado um curso de certificação em ouvidoria, possua conhecimento sobre a dinâmica do funcionamento institucional, dos serviços prestados e da governança, bem como sobre o público usuário das políticas e serviços públicos oferecidos pelo órgão ou entidade em que trabalha.

Dessa forma, a ouvidoria é um setor eminentemente de comunicação. Quando as pessoas se comunicam com eficiência, as relações interpessoais tendem a ser melhores. Quando a comunicação se encerra, existe a tendência para o conflito. Por exemplo, quando dois países estão no limite de declarar guerra, os presidentes habitualmente mandam seus diplomatas voltarem ao



país natal simbolizando que um próximo passo pode ser a guerra, utilizando-se a violência como recurso de convencimento.

Diante disso, observa-se que as ouvidorias têm um papel importante na manutenção no estado democrático de direito onde impera o respeito a uma Constituição, que visa a trazer isonomia, equidade e justiça à população. Dessa forma, as ouvidorias têm uma verdadeira função de centros pacificadores dentro das instituições, como destacou Evangelista Neto (2022):

Embora nos sistemas de Ouvidoria não se faça mediação ou conciliação nos moldes formais estabelecidos pelo NUSCON (núcleo de Soluções Consensuais), a tarefa de ouvir o cidadão, enviar suas demandas aos setores da instituição, receber as respostas desses setores, entender ambos as partes e suas argumentações, e promover uma resposta adequada ao cidadão, dentro das normas legais do Estado é sim uma modalidade de mediação (EVANGELISTA NETO, 2022, p. 16):

No trabalho referenciado acima o autor investigou os resultados da Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e do Sistema de Administração Penitenciária, especificamente do Núcleo de Soluções Consensuais, e os resultados indicaram que entre os anos de 2019 e 2021, o número de procedimentos administrativos disciplinares foi menor do que em 2018, mesmo com o motim e greve promovida por alguns militares do Estado do Ceará em 2020, em decorrência do aumento de soluções consensuais realizadas.

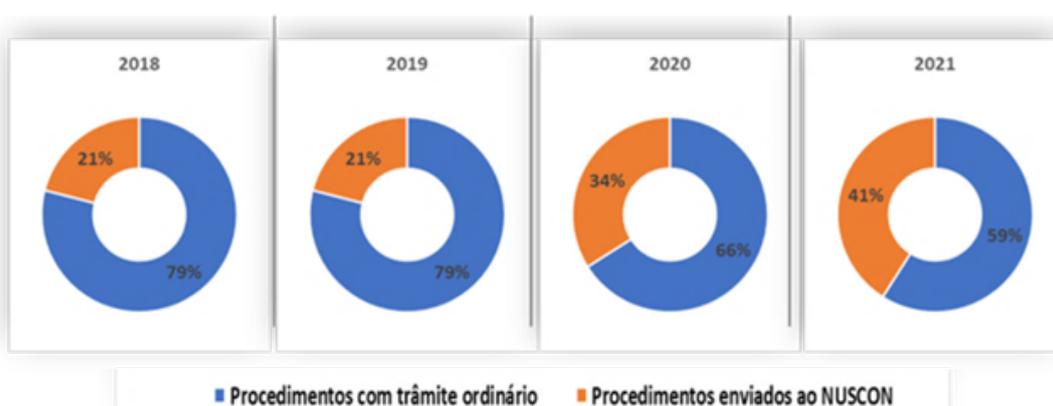
## **LEVANTAMENTO DOS PROCEDIMENTOS INSTAURADOS PELA CGD: 2018 A 2021**

Ano	Total de procedimentos instaurados CGD	Quantitativo de procedimentos enviados ao NUSCON	percentual dos procedimentos enviados ao NUSCON
2018	492	103	21%
2019	193	40	21%
2020	351	118	34%
2021	341	140	41%

Fonte: Evangelista Neto, 2022.

Tal resultado indica que a comunicação e as soluções consensuais (não judiciais e da esfera administrativa) e a mediação têm o poder de diminuir a quantidade de procedimentos administrativos disciplinares, normalmente conhecido como PAD, pois muitos problemas são essencialmente criados pela falta de comunicação ou pela má interpretação de fatos. Ou seja, o trabalho do NUSCON mostrou que a resolução de conflitos de forma consensual foi importante para a redução de procedimentos administrativos, principalmente os mais simples, evitando perda de esforços em processos longos, permitindo assim que a CGD pudesse focar naqueles mais danosos à sociedade.

#### Evolução dos procedimentos ordinários que foram enviados ao NUSCON



Fonte: Evangelista Neto, 2022. pág. 33

No período de 2018 a 2021, ocorreu crescimento no número de procedimentos enviados a serem solucionados através das soluções consensuais. Dito isso, passa-se a focar nas formas de comunicação que podem ser realizadas no serviço de ouvidoria.

## A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

É importante reconhecer que conflitos e divergências fazem parte da humanidade, mas a maneira como lidamos com eles pode variar. Enquanto regimes autoritários reprimem conflitos por meio da violência, democracias pluralistas respeitam os conflitos e buscam resolvê-los de forma pacífica.

Quando um cidadão procura uma ouvidoria, ele está enfrentando uma situação de conflito. É fundamental compreender esse tipo de situação para tratá-lo adequadamente, com empatia e respeito. O trabalho das ouvidorias envolve lidar com tensões e negociações entre o órgão ou entidade e o público externo ou interno.

Nesse contexto, a resolução pacífica de conflitos é um método essencial de atuação das ouvidorias. Por meio do diálogo entre as partes, a resolução pacífica permite a criação ou recriação da relação, propiciando a solução de conflitos por meio da comunicação, do exercício partilhado da autonomia e da força transformadora do diálogo entre o Estado e o cidadão.

A condição inicial crucial para a efetividade de uma resolução pacífica de um conflito é o sigilo e a discrição, tanto entre as partes envolvidas quanto com o mediador. O local onde se realiza os encontros deve ser restrito, sem interferências externas.

As pessoas envolvidas devem se sentir confortáveis e confiantes de que estão expressando seus sentimentos e opiniões de forma sincera, sem serem ouvidas por terceiros não envolvidos

no processo de resolução de conflitos. Somente com privacidade, as pessoas podem se expressar com franqueza, e a honestidade e sinceridade das partes envolvidas são fundamentais para alcançar uma solução satisfatória para todos.

## **A IMPORTÂNCIA DA BOA COMUNICAÇÃO NA RECEPÇÃO DO CIDADÃO NA OUVIDORIA.**

Inicialmente devemos diferenciar atendimento de tratamento ao cidadão. O atendimento ao cidadão refere-se ao processo de fornecer assistência, esclarecimentos e informações sobre serviços públicos. O objetivo é fornecer um serviço de qualidade e satisfatório para as necessidades dos indivíduos, garantindo que suas preocupações e questões sejam abordadas de maneira adequada e eficiente. Já o tratamento é a forma em que a comunicação será efetuada. O tratamento digno ao cidadão é um princípio fundamental que deve ser garantido em todas as interações entre o cidadão e o Estado ou empresas prestadoras de serviços públicos.

O Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei Nacional nº 13.460/2017), estabelece que os serviços públicos e o atendimento ao usuário devem ser realizados de forma adequada, com base em princípios como regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Além disso, o código define diretrizes que devem ser seguidas pelos agentes públicos e prestadores de serviços durante a prestação deles. Essas diretrizes incluem:



- Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- Presunção de boa-fé do usuário;
- Atendimento por ordem de chegada, com exceção de casos de urgência ou possibilidade de agendamento, assegurando prioridades legais a pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- Igualdade no tratamento aos usuários, sem qualquer tipo de discriminação;
- Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- Definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- Adoção de medidas para proteção à saúde e segurança dos usuários;
- Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- Eliminação de formalidades e exigências com custo econômico ou social superior ao risco envolvido;
- Observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às diversas categorias de agentes públicos;
- Aplicação de soluções tecnológicas para simplificar processos e procedimentos de atendimento e permitir melhor compartilhamento de informações;
- Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

Já o Decreto Estadual nº 33.485/2020 quando trata do perfil do Ouvidor, cita que ele deve ter, entre outros requisitos, capacidade de articulação com as áreas internas e com o Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidoria, habilidade em mediação de conflitos, com atuação ética, empática e imparcial, motivação

em busca da qualidade no atendimento ao cidadão, cordialidade e simpatia; capacidade de trabalhar em equipe e inteligência emocional.

O mesmo decreto, ao tratar sobre os deveres do ouvidor, cita entre outros fatores: ouvir com isenção, imparcialidade e reserva todo aquele que buscar a Ouvidoria, conforme os princípios e valores éticos da Administração Pública; agir com empatia junto ao usuário da Ouvidoria; atuar como agente mediador dos conflitos organizacionais visando soluções céleres e tempestivas;

Essas diretrizes visam garantir que o atendimento ao usuário seja prestado de forma digna, eficiente e respeitosa, proporcionando a satisfação do usuário e o cumprimento do papel do Estado ou prestador de serviço público. Isso significa que todas as pessoas devem ser tratadas com respeito, cortesia e consideração, independentemente de sua condição social, econômica, racial, de gênero ou qualquer outra.

## COMUNICAÇÃO PRESENCIAL

A comunicação presencial é realizada entre os membros da ouvidoria entre si, entre os membros da ouvidoria e outros servidores nas relações de manutenção do trabalho e entre os membros da ouvidoria e aos usuários do serviço que podem ser de fora da instituição ou também podem ser parte do público interno.

Nesse modelo existe uma vantagem, pois há uma variedade de meios de receber as mensagens emitidas pelo interlocutor (usuário emissor), pois presencialmente é possível ver, ouvir, sentir odores e perceber as mãos na hora do aperto, culturalmente comum nos cumprimentos entre pessoas no Brasil. Ou seja, existem muitos sentidos envolvidos na percepção da comunicação, o que não ocorre na linguagem somente por telefone ou somente escrita.



Quando um ouvidor ou membro da ouvidoria estiver falando com uma pessoa que procura a ouvidoria, poderá atentar para algumas estratégias de comunicação que venham facilitar o processo de atendimento do cidadão. Tais como: cordialidade; empatia; imparcialidade; segurança; tratar a pessoa pelo nome de sua preferência; ouvir atentamente sem interrompê-la no início de sua fala; passar confiança; explicar de maneira clara, devagar e objetiva a solicitação; usar linguagem simples para melhor compreensão. Além disso podemos:

## **OBSERVAR O CORPO INTEIRO DE UMA PESSOA.**

Se um membro da ouvidoria ao ouvir um usuário, conseguir se posicionar de forma a ver o corpo inteiro de uma pessoa, poderá perceber gestos de estresse ou pacificação (movimentos que tendem a atenuar o estresse como passar as mãos sobre as pernas, ou afrouxar um colarinho ou passar a mão pela nuca. Observar os pés que estão em posição confortável ou apontar para alguma saída do ambiente indicando desconforto ou desejo de fuga. (Navarro, Karlins, 2021). Observar braços, mãos, pernas e pés, que são indicadores do eu íntimo de uma pessoa.

Em uma análise de comunicação não verbal é importante entender que um ato isolado não pode ser um sinal real, pois deverá ser sempre interpretado em um contexto. Estar com braços cruzados nem sempre é sinal de fechamento ou repulsa à comunicação, pode ser frio, por exemplo, ocasionado por um aparelho de ar-condicionado. Nesse sentido, enfatiza-se que o contexto deve ser contextualizado em uma interpretação de comunicação não verbal.

## **OBSERVAR AS EXPRESSÕES FACIAIS, POSIÇÃO E COLORAÇÃO DO ROSTO E DA CABEÇA DE UMA PESSOA.**

De acordo com o Dr David Matsumoto (2013, p.17), as emoções são reações biopsicossociais instantâneas e involuntárias iniciadas por circunstâncias que disparam essas emoções que duram entre quatro e quatro segundos e meio, acontecendo de forma automática, oriunda de nosso sistema límbico evolutivo, visando a defesa da nossa vida, a proteção de nossa integridade física ou uma possível adaptação.

Segundo Matsumoto (2013, p.29), nossas sete emoções básicas são felicidade, tristeza, raiva, surpresa, desprezo, nojo e medo e todas elas são úteis. Todavia, é necessário sabermos lidar com as emoções diante de uma educação emocional. O pesquisador Ekman (2011), comprovou que as expressões faciais são universais, fato com o qual concorda o Dr Matsumoto comprovando também essa universalidade em seus estudos.

Portanto, não importa se um ouvidor atende homens, mulheres, adultos, idosos, indígenas, estrangeiros, ou qualquer ser humano com origens e características diferenciadas, eles ou elas sempre irão apresentar expressões faciais que irão nos fazer identificar emoções que podem ajudar no momento de uma escuta, principalmente, no que se refere a validar as emoções das pessoas com as quais falamos e tentarmos acolher o sofrimento e angústias alheias, em um ato de humanidade.

Porém, é preciso muito cuidado, pois acolher não significa concordar com o que a pessoa diz, pois os membros da ouvidoria devem ser imparciais no trabalho, mas podem acolher no sentido de serem respeitosos e humanizados em seu trato com o usuário



da ouvidoria. Seguindo com as estratégias de escuta presencial, os membros de ouvidoria podem manter sempre o contato visual com o cuidado de não serem ríspidos se tiverem que escutar e digitar enquanto realizam uma escuta.

O ideal é que escutem primeiramente com completa atenção e, em seguida, possam informar a pessoa que terão que escrever o que elas disseram e pedir que elas possam repetir algumas informações. Essa forma de atendimento enseja uma vantagem que é de que se a pessoa estiver trazendo informações falsas querendo prejudicar alguém, dificilmente conseguirá repetir com precisão a história que falou. Porém, muito cuidado nesses momentos, pois realizar denúncia ou reclamação é algo estressante e muitas vezes o estresse é confundido como dissimulação.

Os membros da ouvidoria devem partir do princípio de que as pessoas estão falando a verdade. Por fim, é importante notar que a coloração do rosto e dos lábios são um indicativo de se uma pessoa está no seu estado normal ou até mesmo passando mal, a ponto até de desmaiar. É salutar interromper algum momento de fala e oferecer água ou café, caso possível, a fim de acalmar uma pessoa no momento de uma escuta.

## **CONSIDERAÇÕES SOBRE A SALA DA OUVIDORIA**

A sala da ouvidoria deve ser acolhedora, receptiva, segura e privativa, devendo ser um ambiente limpo e organizado. Não pode haver a entrada de pessoas não autorizadas e muito menos qualquer tipo de gravação ou filmagem sem autorização prévia da pessoa a ser ouvida. É um espaço no qual o cidadão pode ter privacidade e segurança para expor suas demandas e sentir-se acolhido.

É prudente que não existam materiais perfurantes/cortantes (tesouras, grampeadores, canetas, cliques, vidros, chaves etc.) ao alcance do usuário ou decoração com quadros e/ou objetos que possam ser considerados pejorativos.

Recomenda-se que o atendimento deva ter a participação de ao menos dois servidores da Ouvidoria. Essa medida visa garantir a segurança dos servidores e a diminuir o risco de atendimento inadequado. Essa recomendação é importante, principalmente onde a presença masculina seja maior, devendo-se evitar que um homem atenda uma mulher sozinho em sala com portas fechadas, mas sempre com a presença de outra pessoa na sala, a fim de evitar situações que possam ser mal interpretadas.

Pode parecer à princípio uma medida desnecessária, mas existem inúmeros casos de assédio, principalmente de homens contra mulheres e até situações mais graves nos mais diversos ambientes, como centros religiosos, salas de cirurgia, entre outros lugares. Uma ouvidoria, às vezes, pode ser o último recurso de alguém em desespero, portanto, é preciso máxima seriedade e segurança nos ambientes que são para nobre missão de ouvir e de acolher.

## COMUNICAÇÃO POR CHAMADA TELEFÔNICA

A comunicação por chamada telefônica deve respeitar as mesmas estratégias e princípios de atuação vigentes em uma comunicação presencial. No entanto, é importante saber que somente o sentido da audição será utilizado, diminuindo a capacidade de percepção e de acolhimento do membro da ouvidoria.



A voz pode passar emoção, então é importante estar atento aos diferentes tipos de emoção vocal transmitidos. Ainda, há um importante recurso de escuta ativa que é utilizado por negociadores policiais que pode ser bem aplicado em uma escuta por chamada telefônica: os mínimos encorajamentos.

Segundo Santos (2013), mínimos encorajamentos são sinais de que o ouvinte está escutando e deseja continuar escutando. Se mínimos encorajamentos não são expressos, a pessoa que procurou a ouvidoria pode achar que está falando sozinha ou que o membro da ouvidoria não está dando atenção. São exemplos de mínimos encorajamentos as expressões: “hum”; “hã”; “sim”; “continue”; “prossiga”; entre outros, que devem ser emitidos frequentemente para que a pessoa que fala tenha certeza de que está sendo ouvida e se sinta encorajada a continuar.

De acordo com Voss (2019) existe a estratégia de espelhamento de palavras, que é outro recurso de escuta ativa muito interessante para se utilizar em conversas ao telefone. A técnica consiste em repetir de 1 a 3 palavras que foram ditas por último por uma pessoa e pode ser utilizada quando ela deu espaço para uma rápida intervenção de fala da pessoa que está escutando. Note que o termo Escuta Ativa (EA) expressa muito bem o tipo de escuta, é uma forma de ouvir que não é passiva, não expressa opinião nem juízo de valor, mas usa estratégias para dar a certeza de que a escuta está sendo efetuada e encoraja quem fala a continuar falando.

**Exemplo:**

*Usuário (U): Tive problemas com meu chefe no quartel e por isso vim aqui fazer uma reclamação.*

*Membro da Ouvidoria (MO): Estamos aqui para ouvir o senhor. Pode prosseguir.*

*U: Meu chefe tem procurado intimidar pessoas que estão optando a trabalhar à distância durante o período de lockdown.*

*MO: Período de lockdown...*

*U: Isso mesmo, durante o período de lockdown.*

Percebam que o membro da ouvidoria só foi capaz de repetir as três últimas palavras da fala do usuário, porque está ouvindo de fato. Repetir essas palavras com uma entonação neutra não expressa juízo de valor, mas simplesmente conecta o membro da ouvidoria ao seu interlocutor, mostrando atenção, encorajando a fala e aumentando a possibilidade de sensação de acolhimento, sem ferir a imparcialidade que deve haver nesse processo de escuta.

## COMUNICAÇÃO DE FORMA ESCRITA

Por fim, a forma escrita é a que menos tem-se a possibilidade de uso dos sentidos, uma vez que a letra da palavra escrita pode dificilmente expressar as emoções de um interlocutor. Devido a essa falta de sentidos na percepção da mensagem, é a comunicação escrita uma das que mais traz dubiedade sobre a real intenção de um interlocutor.

A recomendação é que se utilize uma linguagem simples, de forma que a transmissão da informação seja feita de maneira clara, objetiva e inclusiva. Uma comunicação é considerada simples quando o leitor ou ouvinte consegue entender o conteúdo facilmente, sem precisar reler o texto várias vezes ou pedir explicações a outras pessoas.

Para que um texto possa ser considerado simples, é importante que ele apresente as ideias, palavras, frases e estrutura de forma organizada, permitindo que quem lê possa:

1. encontrar facilmente a informação que procura;
2. compreender a informação encontrada; e
3. usar a informação de maneira adequada.



Ademais, o uso da linguagem simples tornou-se uma política pública estadual através da Lei nº 18.246, de 01 de dezembro de 2022, tendo como objetivo geral “estimular, na gestão pública cearense, uma mudança na cultura da comunicação administrativa, priorizando o foco nos cidadãos, entregando à população informações claras e compreensíveis”. A Lei estabelece que a Política Estadual de Linguagem Simples deve seguir a norma-padrão da Língua Portuguesa e o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa em vigor.

O uso da linguagem simples é importante em qualquer contexto, mas é ainda mais urgente no Brasil, onde o analfabetismo funcional é um grande problema. Segundo estudo de 2018 da ONG Ação Educativa e do Instituto Paulo Montenegro, cerca de 30% da população brasileira economicamente ativa não consegue compreender textos simples.

### | Quais são os objetivos específicos da Política Estadual de Linguagem Simples?

São objetivos específicos da Política Estadual de Linguagem Simples:



**1.** Garantir que todas as pessoas consigam encontrar rapidamente as informações públicas, entendê-las imediatamente e usá-las com facilidade e segurança.



**2.** Romper com uma cultura escrita complexa através do uso de uma linguagem empática, inclusiva e acessível.



**3.** Criar condições para que a gestão pública estadual use uma linguagem compreensível e clara em todos os formatos (por escrito, audiovisual, verbal etc.) e canais de comunicação (físicos e digitais).



**4.** Otimizar o atendimento aos cidadãos e, com isso, reduzir os custos administrativos.



**5.** Garantir a transparência para promover a confiança dos cidadãos na gestão pública e em seus serviços.



**6.** Incentivar a participação social e a fiscalização das ações da gestão pública pela população.

**Fonte: Laboratório ÍRIS, 2022**

## ALGUMAS RECOMENDAÇÕES:

Quando utilizar o meio escrito evite usar caixa alta (letras capitais), pois muitas pessoas interpretam que essa forma de escrita é como se a pessoa estivesse gritando. Evite excesso de informalidade, pois a mensagem será registrada para uso até em meio judicial. Utilize pronomes de tratamento adequados, principalmente o senhor ou senhora. Quando possível, use preferencialmente a fonte Times New Roman, pois ela apresenta uma estrutura linear que facilita a leitura.

Ainda, evite siglas, contrações, gírias, estrangeirismos e tome muito cuidado com a pontuação, preferindo escrever parágrafos curtos e frases igualmente curtas, a fim de evitar dubiedade na construção do texto. A linguagem deve ser assertiva, preferencialmente na afirmativa, com palavras de uso comum, evitando tecnicismo e preciosismo da língua, uma vez que a ouvidoria é de uso popular e deve alcançar o maior número de pessoas possíveis, sempre de forma simples, direta e de fácil acesso.

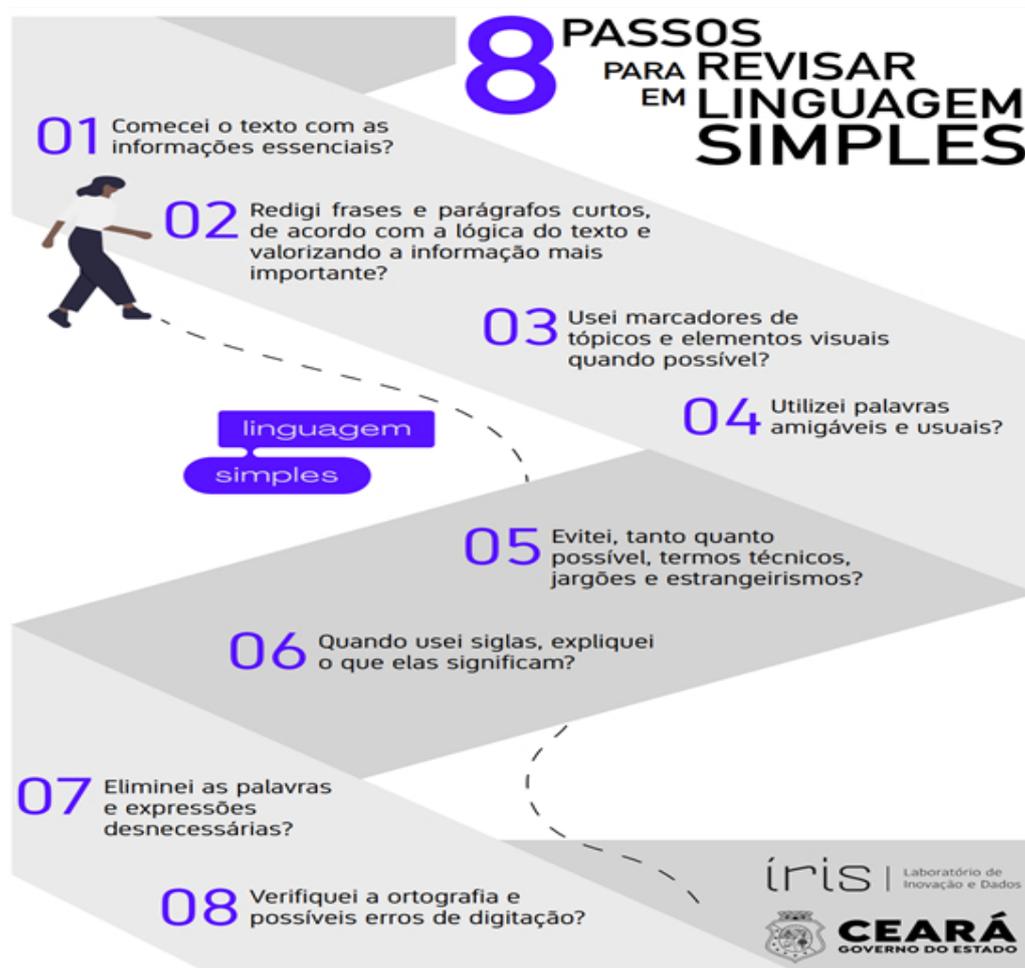
Em resumo, o uso de uma linguagem complexa no setor público brasileiro pode afetar negativamente tanto a população quanto os servidores, resultando em dificuldades de acesso aos serviços públicos e retrabalhos constantes. A simplificação da linguagem são iniciativas que visam reduzir a complexidade no setor público.

Nesse sentido, lembre-se que o que foi escrito pode ser copiado e utilizado como prova posteriormente. Essa possibilidade deve trazer segurança para os membros da ouvidoria, pois a linguagem escrita deve ser uma forma de provar que o trabalho dos membros, servidores públicos, foi bem executado.

O IRÍS - Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará, promove a cultura de inovação no setor público e acelera o processo de transformação digital, apoiando e desenvolvendo



iniciativas em prol do desenvolvimento tecnológico e através de seus projetos, apoia a iniciativa da linguagem simples.



Fonte: Laboratório ÍRIS, 2022

## A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA EM OUVIDORIA

Por fim, expressamos que nas três formas de atuação da ouvidoria, seja em comunicação presencial, por chamada telefônica ou escrita, o tipo de comunicação é não violento. Chama-se comumente Comunicação Não Violenta (CNV) ao método de

interação entre as pessoas, baseado na obra do psicólogo Marshall Rosenberg (2006).

A CNV compõe-se de quatro pilares básicos:

1. Não julgar
2. Identificar sentimentos
3. Assumir responsabilidade
4. Fazer pedidos

Um dos interlocutores se expressa com honestidade e o outro deve receber com empatia. O processo depende de ambas as partes, mas se uma delas conhece o método e procura aplicá-lo a probabilidade de êxito é alta no resultado de uma comunicação compassiva.

## COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

A mediação de conflitos é uma técnica que utiliza uma terceira pessoa imparcial para ajudar as partes envolvidas a chegar a um acordo. A mediação é uma alternativa mais pacífica e efetiva do que a resolução de conflitos através de ações judiciais, pois permite que as partes envolvidas expressem suas necessidades e interesses e trabalhem juntas para encontrar uma solução mutuamente benéfica.

A CNV é uma abordagem de comunicação que tem como objetivo criar conexões autênticas entre as pessoas, sem o uso de ameaças ou julgamentos. É possível melhorar a qualidade dos relacionamentos e prevenir ou resolver conflitos aplicando a técnica na mediação de conflitos. Importante ressaltar que as



partes envolvidas em um conflito, devem entender que para terem uma oportunidade real de solucioná-lo, deverão agir de modo cooperativo e construtivo, pois solucionar conflitos por meio do diálogo é efetivo na busca de uma sociedade sem violência.

Para que ocorram ações de um diálogo verdadeiro e colaborativo, deve existir uma abertura entre as partes envolvidas. Paulo Freire (2017), faz críticas às ações antidialógicas, em que o homem é desfigurado como pessoa e passa a ser tratado como objeto dominado, em coisa sem valia.

As pessoas devem poder se manifestar, pois essa é uma etapa imprescindível do procedimento e, portanto, não deve ser suprimida em hipótese alguma. Em uma mediação todos devem ter a oportunidade de relatar sua visão sobre o assunto, cabendo ao mediador expor as motivações de estarem naquele momento, os objetivos a serem alcançados e como tentarão chegar nesses objetivos.

## **ALGUMAS ADVERTÊNCIAS EM RELAÇÃO À CNV.**

A forma correta de entender o segundo pilar é identificar e não satisfazer a necessidade. Algumas necessidades são inerentes a uma pessoa e não podem ser satisfeitas por outras. Aquelas que podem ser satisfeitas podem gerar uma dependência ou promessas que não sejam cumpridas trazendo problemas mais graves do que os que já existem.

Assim, é preciso ter muito cuidado em identificar necessidades para fazer com que a pessoa que necessita possa canalizar suas energias para resolução prática de seus problemas. Ressalte-se que em vez de focar em dor e em sofrimento, o indivíduo que sabe quais

são suas reais e mais importantes necessidades pode direcionar seu esforço, trabalho e tempo para obtenção do que realmente poderá fazer uma diferença positiva.

Outra importante informação é o fato de que as emoções do que trata o terceiro pilar não são somente as emoções de quem é atendido, de um usuário, de uma pessoa que vai elogiar ou denunciar/reclamar, mas primeiramente do membro da ouvidoria, uma vez que é preciso estar bem para poder prestar um bom serviço.

Por fim, o uso apropriado da escuta e das palavras, por um ouvidor, tem o poder de apaziguar, mediar, conciliar e trazer resoluções pacíficas evitando impactos desnecessários entre pessoas, evitando sobrecarga jurídica e administrativa, promovendo o bem-estar.

## REFERÊNCIAS.

BRASIL, Controladoria-Geral da União. **7 passos para criar uma ouvidoria no meu município**. Brasília, dezembro de 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/transparencia-publica/colecao-municipio-transparente/arquivos/sete-passos-para-criar-uma-ouvidoria-no-meu-municipio.pdf>. Acesso em 10 abr. 2023.

BUBER, Martin. **Eu e Tu**. Tradução do Alemão, introdução e notas por Newton Aquiles Von Zuben. 10. ed. Revista. São Paulo: Centauro, 2012.

CEARÁ. **Lei nº18.246, de 01 de dezembro de 2022**: Institui a Política Estadual de Linguagem Simples nos órgãos e nas entidades da administração direta e indireta do Estado do Ceará. Disponível em: <https://irislab.ce.gov>.



br/wp-content/uploads/2022/12/Politica-Estadual-de-Linguagem-Simples--Diario-Oficial-1.pdf. Acesso em: 10 abr. 2023.

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Decreto Estadual nº. 33.485/2020 - Institui o Sistema de Ouvidoria, Prazos de Resposta e Relatórios de Ouvidoria.** Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2020/03/Decreto-n.-33.485-de-21-de-fevereiro-de-2020-Regulamenta-o-Sistema-Estadual-de-Ouvidoria-do-Poder-Executivo-Estadual-pages-4-8.pdf>. Acesso em 08 abr. 2023

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Manual de Ouvidoria. CGE, 2020.** Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2020/12/Manual-de-Ouvidoria.pdf>. Acesso em 06 abr. 2023.

EKMAN, Paul. **A linguagem das emoções:** Revolucione sua comunicação e seus relacionamentos reconhecendo todas as expressões das pessoas ao redor. / Paul Ekman; tradução Carlos Szlak. — São Paulo: Lua de Papel, 2011.

ENAP. Escola Nacional de Administração Pública. **Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias:** Módulo I - Introdução à Resolução de Conflitos na Ouvidoria. Escola Virtual do Governo.

ENAP. Escola Nacional de Administração Pública. **Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias:** Módulo II - A Ouvidoria Pública como espaço de excelência para a resolução de conflitos. Escola Virtual do Governo.

ENAP. Escola Nacional de Administração Pública. **Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias:** Módulo III - Técnicas de Resolução de Conflitos Aplicadas aos Contextos das Ouvidorias Públicas. Escola Virtual do Governo.

EVANGELISTA NETO, Domingos Alves. **Monitoramento e Avaliação dos Índices de Resultados do Núcleo de Soluções Consensuais da Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário do Estado do Ceará no PPA 2020 - 2023**. Trabalho de conclusão de curso para obtenção do título de Especialista em Gestão para Resultados no Âmbito da Segurança Pública. Academia Estadual de Segurança Pública do Estado do Ceará. 2022.

FERRO, Andreia Leal. **Uma perspectiva contemporânea de acesso à justiça**. in: Métodos consensuais para solução de conflitos. abordagens multidisciplinares em torno da paz. [e-book]. Santos. Editora Universitária Leopoldianum, 2019. 147 p. Disponível em: <https://www.unisantos.br/wp-content/uploads/2019/06/metodos-consensuais-v2.pdf>. Acesso em: 21. mar. 2023.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do Oprimido**. 63. Ed. Rio de Janeiro: Paz e terra, 2017.

INSTITUTO PAULO MONTENEGRO. **Indicador de Alfabetismo Funcional**. INAF/2018 - Resultados preliminares. Disponível em: [https://acaoeducativa.org.br/wp-content/uploads/2018/08/Inaf2018\\_Relat%C3%B3rio-Resultados-Preliminares\\_vo8Ago2018.pdf](https://acaoeducativa.org.br/wp-content/uploads/2018/08/Inaf2018_Relat%C3%B3rio-Resultados-Preliminares_vo8Ago2018.pdf). Acesso em 05 abr. 2023.

ÍRIS. Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará. **Política Estadual de Linguagem Simples**: Anexo único do que se refere o artigo 2º da Lei nº 18.246/2022. Disponível em: <https://irislab.ce.gov.br/wp-content/uploads/2022/12/Anexo-unico-Politica-Estadual-de-Linguagem-Simples-1.pdf>. Acesso em 09 abr. 2023.

ÍRIS. Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará. **8 passos para revisar em linguagem Simples**. Disponível em: [https://irislab.ce.gov.br/wp-content/uploads/2022/04/Lista-de-Checagem-LS\\_v.3.pdf](https://irislab.ce.gov.br/wp-content/uploads/2022/04/Lista-de-Checagem-LS_v.3.pdf). Acesso



em 09 abr. 2023.

SANTOS, Hugo Araujo. **Ocorrências policiais com suicidas: gerenciamento, negociação e controle de distúrbios do comportamento.** Dissertação apresentada no Centro de Altos Estudos de Segurança da Academia de Polícia Militar do Barro Branco, como parte dos requisitos para a aprovação no Mestrado Profissional em Ciências Policiais de Segurança e Ordem Pública.

SÃO PAULO, Governo do Estado. **Cartilha de Ouvidoria Municipal:** Orientações para criar e aperfeiçoar Ouvidorias em Municípios do Estado de São Paulo. Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo. Disponível em: <http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br/PDF/Cartilha%20de%20Ouvidoria%20Municipal.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2023

SÃO PAULO. Prefeitura municipal de. **Apostila do curso de Linguagem Simples no Setor Público.** Laboratório de inovação em governo da Prefeitura de São Paulo. Julho, 2020. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6181/1/Apostila%20do%20curso%20Linguagem%20Simples%20no%20Setor%20Pu%cc%81blico.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2023.

MATSUMOTO, David R; FRANK, Mark G; HWANG, Hyi Sung **Nonverbal Communication:** science and applications. AGE Publications, Inc., 2013.

MENDONÇA, Kátia Marly Leite; MORAES, Diana Coeli Paes de. **Métodos consensuais de solução de conflitos: a produção dialógica para uma cultura de paz.** Rev. Epos, Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, p. 73-84, dez. 2016. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2178-700X2016000200006&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2178-700X2016000200006&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 22 mar. 2023.

MOREIRA, Valdenia. **Ouvidoria e atendimento à pessoa**

**com transtorno mental. Cartilha de Ouvidoria do Hospital Mental de Messejana.** 2022. Disponível em: [file:///C:/Users/domin/Downloads/HSM\\_OUVIDORIA\\_CARTILHA\\_4%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/domin/Downloads/HSM_OUVIDORIA_CARTILHA_4%20(1).pdf). Acesso em: 08 abr. 2023.

NAVARRO, Joe. **O que todo corpo fala** [recurso eletrônico] / Joe Navarro, Marvin Karlins; tradução de Edson Furmankiewicz. - 1. ed. - Rio de Janeiro: Sextante, 2020. recurso digital

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais** / Marshall B. Rosenberg; [tradução Mário Vilela]. - São Paulo: Ágora, 2006.

VOSS, Chris. **Negocie como se sua vida dependesse disso** [recurso eletrônico] / Chris Voss, Tahl Raz; tradução de Bruno Casotti. Rio de Janeiro: Sextante, 2019. recurso digital





# CAPÍTULO 17

## A OUVIDORIA E SUA IMPORTÂNCIA NO SETOR DO COMANDO DE ENGENHARIA E PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS DO CBMCE

Waldomiro Loreto do Nascimento

### BREVE HISTÓRICO DO CEPI

O Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios (CEPI) tem sua história no Corpo de Bombeiros desde o ano de 1972 quando então se denominava de Seção Técnica de Prevenção e Combate a Incêndio. É interessante se olhar para o passado para saber como chegamos atualmente e ver as evoluções e erros cometidos para melhorar e otimizar o futuro na questão de prestação de serviços.

Qual o motivo de se falar disso para um setor de engenharia? Porque conversando com as pessoas que já contribuíram para o setor, como o major Francisco Evandro Amorim Silva, hoje na Reserva Remunerada, sabemos que a demanda da época atendia a uma letargia do desenvolvimento da construção do nosso Estado quando comparado aos grandes polos da região sudeste. Toda a demanda e necessidade de informações desse período inicial era



tratado por poucas pessoas que trabalhavam na área de segurança contra incêndio e utilizavam os serviços da então Diretoria de Serviços Técnicos.

Qualquer demanda, seja de solicitação ou dúvida ou reclamação, era registrada em balcão de atendimento presencial, não existia naquele período o instituto ouvidoria no Corpo de Bombeiros ou até mesmo em qualquer órgão público.

Com as décadas passando, após o ano de 1990 o Corpo de Bombeiros, com a autonomia adquirido pelo órgão após a separação da Polícia Militar, passou a designar o setor de engenharia como e Coordenadoria de Atividades Técnicas (CAT). Nesse período da década de 90 vemos um maior desenvolvimento da indústria da construção no Ceará, principalmente na Capital e Distrito Industrial de Maracanaú, que com os avanços da construção, trouxe a necessidade de o setor acompanhar o desenvolvimento consoante a fiscalização e segurança contra incêndio.

## **O ATENDIMENTO AO CIDADÃO DO CEPI**

No início de 2005 o setor passou a ter uma linha fixa de telefone para atender chamados, dúvidas, sugestões ou reclamações de serviços, contudo não se tinha auditoria, não havia uma descrição de informações e nem registro de chamados e tampouco havia registros de dados e estatísticas de atendimento.

O grande problema do atendimento através do telefone fixo era que quando ocorriam problemas na linha, seja manutenção ou queda, o serviço de atendimento ficava inoperante enquanto não ocorresse seu retorno, muitas vezes passavam-se até 20 (vinte) dias aguardando solução para conserto, ocasionando uma quebra de atendimento, e, caso o cidadão precisasse de informações teria que, nesse intervalo de tempo, comparecer ao atendimento presencial.

Até o ano de 2010, todos os registros eram realizados em papel e existia um formulário, oriundo do anexo G da Norma Técnica 01/2008, que servia para abertura de solicitação de serviço ou de informações. Em setembro daquele ano passou-se a ter um sistema informatizado de controle de serviços, o Sistema de Controle de Atividades Técnicas (SCAT), onde era possível de forma informatizada ter controle de quantidade de solicitações de serviços, de fiscalizações e de registros de denúncias, essas, contudo, somente sobre solicitação de fiscalização em edificações irregulares.

**ANEXO G**  
**FORMULÁRIO PRÓPRIO PARA ATENDIMENTO**

	ESTADO DO CEARÁ SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL CORPO DE BOMBEIROS MILITAR COORDENADORIA DE ATIVIDADES TÉCNICAS	
---	--	---

**FORMULÁRIO PRÓPRIO PARA ATENDIMENTO**

Data: ___/___/_____		Atendente:		N.º:	
Solicitante:					
Fone:					
e-mail					
Proprietário		Responsável pelo uso		Responsável técnico	
Proprietário					
Fotografia da construção:					
<b>INFORMAÇÕES SOBRE A EDIFICAÇÃO E ÁREAS DE RISCO</b>					
Endereço:					
Área (m <sup>2</sup> ):		Altura (m):		Ocupação:	
PSIP n.º:		Vistoria n.º			

### Anexo G da NT 01/2008 – Formulário para atendimento

Passado o tempo e com o aumento efetivo de fiscalização do setor, alinhado ao crescimento e desenvolvimento das edificações e

empresas no Estado, sem a participação da ouvidoria para controle da prestação de serviços da unidade, ficou mais difícil sentir a necessidade dos cidadãos usuário. Dessa forma, entre de 2010 a 2019, o crescimento institucional foi praticamente baseado nas experiências dos colaboradores, e muito pouco da experiência da sociedade. Ainda pairava o contato olho no olho para atendimento efetivo das demandas da população.

A experiência do atendimento através do telefone não atendia mais o crescimento da demanda, isso começou a refletir através do aumento das reclamações na ouvidoria do Corpo de Bombeiros, sendo as principais queixas: ligação não atendida, linha fora de funcionamento, queda das ligações ou que ela estava constantemente ocupada.

A questão é que a linha não era comercial, funcionava como uma linha simples e sem gestão de central telefônica, como várias pessoas ligavam diariamente, a linha só suportava uma pessoa por vez. O que ocasionava um caos no serviço. Muitas vezes o usuário que conseguia atendimento através da chamada telefônica queria tirar todas as suas dúvidas e algumas vezes queria um assessoramento no seu processo, conseqüentemente a chamada demorava, deixando a linha ocupada para os outros cidadãos.

Alguns usuários pediam para o atendente repetir inúmeras vezes a mesma fala, não conseguiam expressar corretamente suas necessidades e até mesmo mudavam totalmente o foco da conversa do propósito do atendimento. Ocorriam situações em que um mesmo usuário recebia atendimento por mais trinta minutos em uma única chamada, gerando com que as demais pessoas ficassem sem atendimento telefônico.

Em 2019 os serviços do CEPI passaram a ser virtualizados e as solicitações de análise de projetos e de vistorias já podiam ser feitas de forma virtual na internet. Esse foi um grande passo para a evolução de ter a necessidade de um canal de atendimento amplo

e inclusivo que pudesse receber mais demandas e ser mais efetivos nas respostas e demandas solicitadas pelos cidadãos.

Naquele ano, o comandante do CEPI era o coronel Ronaldo Bruno de Andrade, que na tentativa de melhoria na comunicação com cidadão, criou um canal de comunicação com o público via aplicativo WhatsApp. Funcionava em horário comercial, vinculado ao telefone fixo do setor, “O objetivo principal do canal é tirar dúvidas das pessoas que solicitam os serviços de análise de projetos e de vistoria de edificações do Corpo de Bombeiros” (CBMCE, 2019).



Fonte: <https://www.bombeiros.ce.gov.br/2019/04/11/cepi-cria-canal-de-comunicacao-via-whatsapp/>

Ocorre que, em 2020, a pandemia de Covid-19 trouxe novos desafios para o CEPI. O setor se viu sem poder receber o público, os efeitos do isolamento social atingiram o serviço de forma direta, pois apesar de tudo, os serviços e atendimentos teriam que continuar, os trabalhos teriam que ser realizados, pois mesmo as solicitações sendo virtuais, não era possível realizar o atendimento mais efetivo para sanar dúvidas, o atendimento presencial.

O comandante do setor à época, Tenente Coronel Wagner Alves Maia, atualmente Comandante Adjunto do CBMCE, solicitou aos colaboradores que providenciassem uma forma de reforçar os atendimentos e demandas das pessoas no setor. Foi então



adquirido um chip de telefonia pré-pago, um aparelho smartphone e instalado o aplicativo WhatsApp business, para que dessa vez, recebesse mensagens de solicitações diversas. Mesmo assim, ainda não se tinha um controle de dados e demandas.

A quantidade de demanda foi tão grande que se percebeu que era necessário pensar uma alternativa para separar as demandas por tipo: solicitação de serviço, dúvidas, reclamações etc. Foi então criado no domínio eletrônico “www.cepi.ce.gov.br” uma aba denominada “Fale Conosco”, que na época, em 2020, na verdade era um link que o cidadão registrava seu endereço de e-mail e transcrevia sua demanda e o sítio eletrônico disparava um e-mail para que posteriormente pudéssemos retornar a resposta através de um correio eletrônico.

Nesse momento, já estávamos conseguindo estabelecer um controle de demandas, que eram separadas por: reclamações de atraso de serviços, problemas de análise de projeto, problemas de vistorias, solicitações de atendimento ao público, dúvidas de cadastros de profissionais e empresas e REDESIM (Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios no Brasil. Ocorre que mesmo tendo uma boa gestão no início e com toda a evolução que se era buscado pelos colaboradores do setor, foram enfrentados alguns desafios e problemas, e sinceramente basta um problema para que não possamos ficar satisfeitos, pois entendemos que o serviço público tem que ser ofertado com excelência e sem constrangimentos ou descredibilidade ao cidadão que por direito necessita do serviço.

Alguns dos problemas do primeiro fale conosco:

- Na hora de cadastrar o e-mail, o solicitante preenchia o endereço errado, e em decorrência não recebia a resposta de sua solicitação, pois o setor procedia a reposta conforme solicitação, mas após envio é que se era sabido através de mensagem automática que o e-mail não existia, ou seja, foi preenchido errado.

- O usuário percebia que o sistema o fale conosco era através de uma conta de correio eletrônico Gmail e assim não entravam mais no site e sim direto por e-mail o que ocasiona a perda do controle de quando disparos foram efetivados pelo site através do fale conosco
- Algumas mensagens iam para lixeira ou caixa de spam, assim alguns e-mails demoravam para serem respondidos ou nem eram visualizados.
- Falta de um controle externo e auditável. O serviço deve ter total transparência e controle externo, era muito comum pessoas reclamarem a ouvidoria do Corpo de Bombeiros informando que não foram respondidas através do fale conosco e era necessário fazer uma busca, plotar em arquivo PDF a resposta com registro de data e horário do e-mail e enviar a ouvidoria para prover que fora respondido ou que não foi nem sequer recebida tal manifestação.
- No fale conosco do site as pessoas não conseguiam anexar documentos para serem avaliados perante as solicitações do cidadão.
- O cidadão não recebia protocolo e nem poderia acompanhar o andamento de sua solicitação.
- O cidadão não tinha expectativa de prazo para recebimento de uma resposta

Dessa forma, sentíamos que era necessário melhorar o atendimento ao público com eficiência e de uma forma adequada que o cidadão se sentisse satisfeito com a resolução e/ou resposta que atendesse suas necessidades pelo serviço do órgão. Na busca por melhorar o atendimento, sempre em contato com a Ouvidoria do Corpo de Bombeiros, veio a sugestão de integrar as demandas do fale conosco do CEPI com o sistema de Ouvidoria/CGE.



Depois de alguns alinhamentos e definição de tarefas, foi iniciada, em novembro de 2022, a nova plataforma para uso do “Fale Conosco”. Agora o link da página do CEPI encaminhava o usuário diretamente à página de cadastro de manifestação de ouvidoria. Essa integração é considerada a maior vitória em questão de agilidade na prestação de serviço ao público e transparência dos atos do CEPI.

Se existia um paradigma de que a ouvidoria é um órgão de fator punitivo, de desconfiança, de recebimento de reclamações, esse foi quebrado, pois percebeu-se que na verdade, ela é propulsora de eficiência quanto a prestação de serviço e um termômetro de como estão as ações públicas do órgão no tocante a suas atividades legais a serem desenvolvidas.

Hoje vemos quanto é importante a ouvidoria para o funcionamento do CEPI e principalmente para o cidadão que necessita do serviço público. Sempre tivemos a vontade de ver o CEPI como um setor eficiente, atendendo de forma imparcial, respeitosa, digna e que conseguindo resolver os problemas ou dúvidas do cidadão, mesmo que a resposta seja uma informação não desejada ou não esperada por ele, por força de lei. Como por exemplo: um cidadão deseja isenção da taxa de serviço, entretanto não possui tal direito, a resposta deve ser dada com toda transparência, pois mesmo o usuário não tendo a solução desejada sentirá que foi respeitado e informado das motivações da negativa

## **O GANHO DO CEPI**

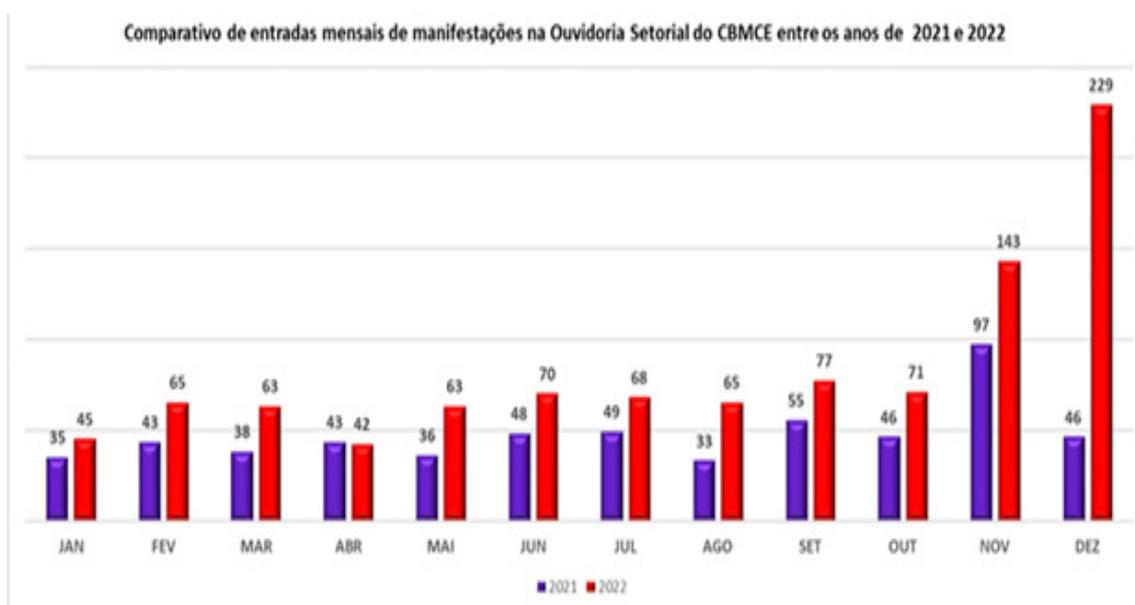
Após a integração do “Fale Conosco” com a ouvidoria do Corpo de Bombeiros, já conseguimos identificar nas demandas recebidas pontos de melhoria em nossos processos: procedemos inclusão e melhoramento do site, modificamos mecanismos de fiscalizações,

tudo conforme as demandas e dados observados através das manifestações creditadas na Ouvidoria.

A integração proporcionou a uniformização de processos e ajuda a colocar em prática políticas públicas melhores. Hoje vemos a extrema importância da ouvidoria e sabemos que um serviço público sem a participação da ouvidoria não possui efetividade. Ainda estamos em evolução e a ouvidoria é a ponte para crescimento do setor, que tem que evoluir de acordo com a necessidade dos cidadãos.

## O GANHO DA OUVIDORIA

O volume de demandas na ouvidoria do CBMCE com a inclusão do serviço “Fale Conosco” do CEPI foi enorme, conforme se observa no gráfico abaixo, isso nos mostra que havia uma demanda reprimida e que a sociedade não se via com ferramenta suficiente para ter sua voz atendida.



**Gráfico de atendimento Ouvidoria CBMCE. Novembro e dezembro de 2022 com incrementos das demandas do CEPI**

## O GANHO DO CIDADÃO

Ao utilizar o serviço, sejam dúvidas sobre as legislações a serem seguidas, procedimentos e orientações para emissão do certificado de conformidade, análises de projetos contra incêndios, o cidadão recebe um número de protocolo podendo acompanhar o andamento de sua solicitação. O usuário tem a opção de escolher a forma de recebimento da resposta (e-mail, telefone, WhatsApp, ou pelo próprio sistema), sabe o prazo máximo legal para recebimento da resposta e ainda pode avaliar o atendimento recebido.

## REFERÊNCIAS

- CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2021**. Disponível em: <https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2022/02/Relatorio-Ouvidoria-CBMCE-2021.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2023.
- CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2022**. Disponível em: [https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2023/02/SKM\\_C224e23020702490.pdf](https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2023/02/SKM_C224e23020702490.pdf). Acesso em: 13 mar. 2023.
- CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. **CEPI cria canal de comunicação via WhatsApp**. Site institucional do CBMCE. Disponível em: <https://www.bombeiros.ce.gov.br/2019/04/11/cepi-cria-canal-de-comunicacao-via-whatsapp/>. Acesso em: 22 mai. 2023
- CBMCE. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará.

**Serviço FALE CONOSCO do CEPI se integra ao Sistema de Ouvidoria do CBMCE.** Site institucional do CBMCE. Disponível em: <https://www.bombeiros.ce.gov.br/2022/12/16/servico-fale-conosco-do-comando-de-engenharia-de-prevencao-de-incendios-se-integra-ao-sistema-de-ouvidoria-do-cbmce>. Acesso em 20 mai. 2023.

.



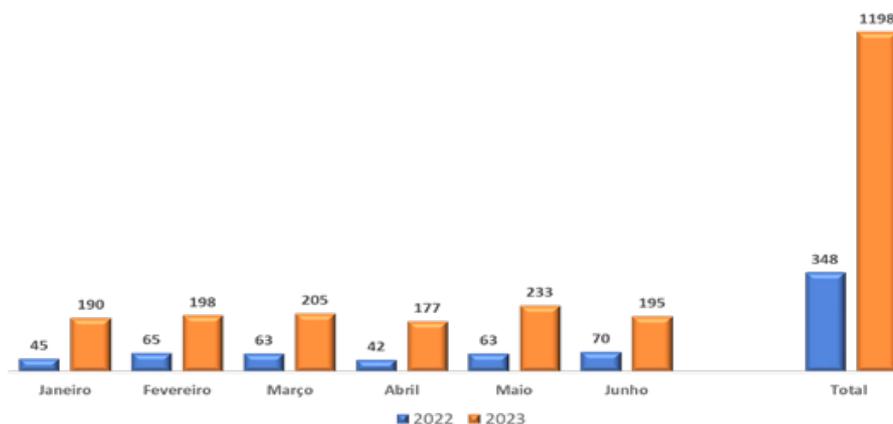


# CAPÍTULO 18

## O ANO DE 2023

Domingos Alves Evangelista Neto

No ano em que completa os vinte anos de sua história, a Ouvidoria do CBMCE mostra um amadurecimento de seu funcionamento e suas atribuições, isso fica demonstrado nos resultados obtidos durante o primeiro semestre, pois revela um notável aumento no número de manifestações recebidas em comparação ao mesmo período do ano anterior.



**Gráfico de atendimento Ouvidoria CBMCE: Comparativo do 1º semestre de 2022 com o 1º semestre de 2023.**

O documento, que cobre o período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2023, destaca vários pontos relevantes sobre o desempenho e a interação da ouvidoria com a população. De acordo com os dados apresentados<sup>1</sup>, o CBMCE recebeu um total de 1.198 manifestações

<sup>1</sup> Relatório completo disponível em: <https://www.bombeiros.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/27/2023/07/Semestral-Ouvidoria-CBMCE.pdf>



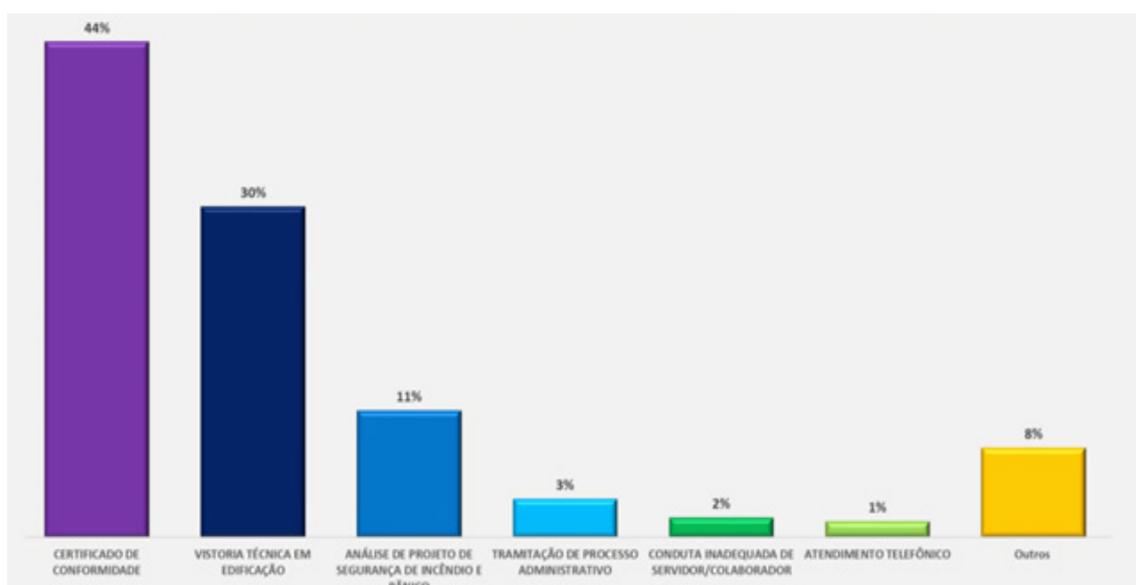
durante o primeiro semestre de 2023. Esse número representa um impressionante aumento de mais de 240% em relação ao ano anterior.



Fonte: Sistema Ceara Transparente em 10 de julho de 2023 às 08h00

A resolubilidade no primeiro semestre de 2023 se mantém em 100%. É importante ressaltar que essa taxa supera a meta estabelecida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, que é de 94%. Além disso, o tempo médio de resposta às manifestações foi excepcionalmente baixo, com uma média de 2,08 dias, muito abaixo do prazo legal de 20 dias. A satisfação dos cidadãos em relação à Ouvidoria do CBMCE também foi abordada no relatório. Com uma taxa de satisfação de 78%, a ouvidoria atingiu a meta estipulada para o período. Isso reflete a importância de um canal eficaz para os cidadãos expressarem suas opiniões, sugestões e reclamações, contribuindo para o estreitamento da relação entre a corporação e a sociedade.

Em síntese, uma constatação importante do relatório é que 80% das manifestações recebidas referem-se a solicitações de serviços, principalmente relacionadas à emissão do certificado de conformidade da corporação. Esse dado demonstra a relevância do serviço prestado pelo CBMCE e a confiança depositada pela população.



**Manifestações por assunto: Fonte: Sistema Ceara Transparente em 10 de julho de 2023 às 08h00**

No âmbito das áreas de atuação do CBMCE, o Comando de Engenharia e Prevenção de Incêndios foi responsável por 92% das demandas recebidas pela Ouvidoria, foram 1107 demandas destinadas ao setor, para ter uma noção da dimensão desse dado, basta observar que a área interna que ficou em segundo lugar recebeu apenas 21 demandas. Essa informação deve seguir como subsídio para aprimorar as ações preventivas e os processos internos relacionados à prevenção de incêndios.

Destaca-se também o fato que pela primeira vez em sua história, realizou audiências de mediação/conciliação cumprindo as atribuições legais, estabelecidas pelo Decreto nº. 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, pela Instrução Normativa nº. 01/2020, que estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor Setorial e atendendo as recomendações do Conselho Nacional de Justiça (Resolução nº. 125/2010) e ainda, considerando a Lei Federal nº. 13.140/2015, a Lei Complementar Federal nº. 80/1994, bem como a Lei nº 10.406/2022.

**II - HOMOLOGAÇÃO DE TERMOS DE ACORDO DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO****NOTA PARA BOLETIM Nº 1/2023 - OUVIDORIA/CBMCE**

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

José **EDIR** Paixão de Sousa - TC QOBM  
OUVIDOR DO CBMCE  
Matrícula Funcional: 125.970-1-0

**NOTA PARA BOLETIM Nº 2/2023 - OUVIDORIA/CBMCE**

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

QUARTEL DO COMANDO-GERAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 14 de agosto de 2023.

José **EDIR** Paixão de Sousa - TC QOBM  
OUVIDOR DO CBMCE  
Matrícula Funcional: 125.970-1-0

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

Os números dos últimos anos demonstram que a Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará chegou aos vinte anos amadurecida e em pleno crescimento. E pela relevância e impactos alcançados até agora, deverá continuar trabalhando incansavelmente para aprimorar seus serviços, fortalecer o diálogo com a sociedade e garantir a segurança e a satisfação da população cearense.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (2010). **Resolução N° 125 de 29 de novembro de 2010**: Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. CNJ, 2010. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao\\_n\\_125-GP.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao_n_125-GP.pdf). Acesso em: 15 ago. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (2016). **Manual de mediação judicial, (6ª ed.) Brasília**: CNJ. 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce6odf2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 04 ago. 2023

BRASIL. **Lei N° 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei n° 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto n° 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei n° 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm). Acesso em: 10 ago. 2023.

CBMCE. **Boletim do Comando Geral n° 156, de 18 de agosto de 2023**.

CEARÁ. **Decreto n° 33.485, de 21 de fevereiro de 2020**: Regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual e dá outras providências. Disponível em <https://www.cge.ce.gov.br/decretos-estaduais/>

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. **Instrução Normativa CGE N°01/2020**: Estabelece normas para observância às atribuições do Ouvidor setorial previstas



no art. 28, do Decreto Estadual nº33.485, de 21 de fevereiro de 2020, e dá outras providências. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20200227/do20200227p01.pdf>. Acesso em: 19 fev. 2023.

.



# EPÍLOGO



Haroldo Jorge Aragão Gondim<sup>1</sup>

Chegamos ao final dessa jornada desafiadora que foi trazer a história dos vinte anos da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará. Ao olharmos para trás, podemos contemplar um legado de transparência, cidadania e comprometimento. Percorremos os caminhos que nos levaram até aqui, testemunhamos a importância e o reconhecimento da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros. Cada um dos capítulos contribuiu para o entendimento e a valorização da Ouvidoria como um instrumento fundamental para fortalecer a relação entre a instituição e a sociedade.

Como ouvidor de 2016 a 2021 e agora ouvidor substituto, tenho a honra de fazer parte dessa história. Durante minha gestão, testemunhei o empenho e a dedicação de todos os envolvidos em ouvir e atender as demandas da população,

<sup>1</sup> Tenente Coronel do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Ceará, exerceu a função de Ouvidor do CBMCE de 2016 a 2021, atualmente é o Ouvidor substituto e Coordenador Estadual de Proteção e Defesa Civil, Bacharel em Direito (UNIFOR), licenciado em Educação Física Militar (Academia de Polícia Edgar Facó / CE), Especialista em Gestão Tática de Políticas de Segurança Pública (UECE), Especialista em Altos Estudos de Segurança Pública (CEAESP/AESP).

buscando constantemente a melhoria dos serviços prestados. Os números e indicadores de resultados demonstram a efetividade da Ouvidoria, mas o maior reconhecimento vem das pessoas que foram beneficiadas por essa atuação. Cidadãos que tiveram suas questões solucionadas, suas dúvidas esclarecidas e suas sugestões consideradas.

A Ouvidoria do CBMCE foi além de um mero canal de comunicação. Ela se tornou um elo de confiança e diálogo entre a instituição e a comunidade. Através da boa comunicação, das estratégias de atuação e do compromisso com a transparência, a Ouvidoria construiu uma relação sólida e duradoura.

Olhando para o futuro, é fundamental que a Ouvidoria do CBMCE continue avançando, pois o teor das manifestações recebidas representa um termômetro indicando a imagem e relevância da instituição. É preciso estar sempre atento às mudanças e às necessidades da sociedade, adaptando-se e se reinventando para continuar sendo eficiente e relevante. Que os próximos vinte anos sejam marcados por novas conquistas, pelo fortalecimento dos laços entre a corporação e a comunidade e pela contínua busca pela excelência no atendimento. A Ouvidoria do CBMCE é um exemplo de como a participação cidadã pode transformar positivamente uma instituição e melhorar a vida de todos.

Parabenizo a todos os que contribuíram para o sucesso da Ouvidoria do CBMCE ao longo desses vinte anos. Aos ouvidores anteriores, aos colaboradores, aos bombeiros militares e, acima de tudo, à população do Estado do Ceará, que participou ativamente desse processo. Que essa história inspire outras Ouvidorias, outras corporações e outras instituições a adotarem práticas semelhantes, valorizando a voz dos cidadãos e promovendo uma sociedade mais justa e segura para todos.



# Resumo da Linha do Tempo da Ouvidoria do CBMCE

20 anos à serviço da cidadania

