



Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
INTERESSADO:	ALESSANDRO BORGES FERREIRA – CEL BM COMANDANTE GERAL DO CBM-MT
ASSUNTO:	RELATÓRIO DE GESTÃO – OUVIDORIA SETORIAL DO CBMMT – ANO DE 2020

### 1. APRESENTAÇÃO

O CBM-MT é instituição componente do sistema de segurança pública conforme Art. 144 da Constituição Federal e possui atribuições conforme Art. 82 da Constituição do Estado de Mato Grosso de realizar serviços de prevenção e extinção de incêndios; executar serviços de proteção, busca e salvamento; planejar, coordenar e executar as atividades de defesa civil, dentro de sua área de competência, no Sistema Estadual de Defesa Civil; estudar, analisar, exercer e fiscalizar todo o serviço de segurança contra incêndio e pânico no Estado; realizar socorros de urgência; executar perícia de incêndios relacionada com sua competência; realizar pesquisa científica no seu campo de atuação; e desempenhar atividades educativas de prevenção de incêndios, pânicos coletivos e de proteção ao meio ambiente.

Nesse contexto o CBM-MT possui uma Ouvidoria Especializada que conta com dois oficiais superiores para analisar as sugestões, denúncias e dúvidas encaminhadas ao Sistema Fale Cidadão e por outros meios.

Em atendimento ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460, de 2017, a Ouvidoria Especializada do Corpo de Bombeiros Militar de Mato Grosso – CBMMT apresenta o Relatório Anual de Gestão, referente às mensagens recebidas no ano de 2020 no Sistema Fale Cidadão.

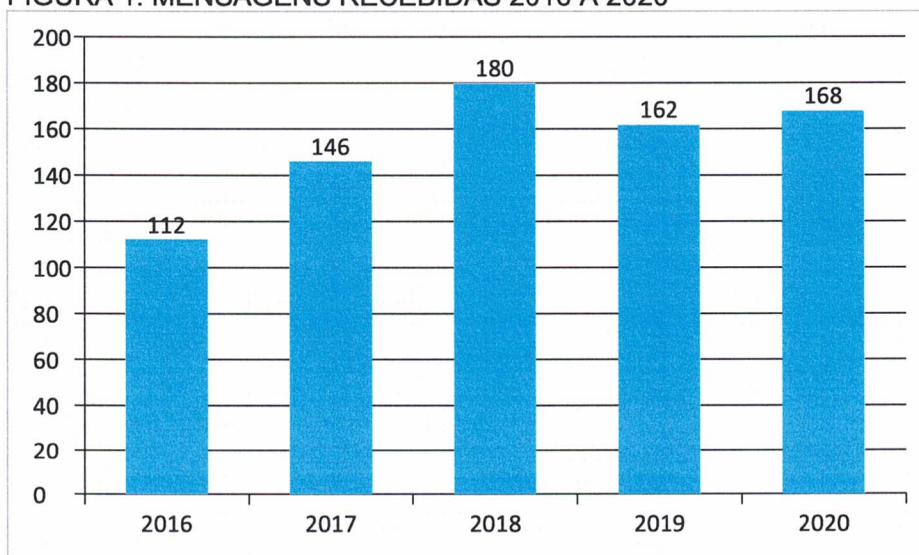


Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

## 2. MENSAGENS RECEBIDAS

No exercício de 2020 foram enviadas para a caixa de mensagens do Corpo de Bombeiros Militar de Mato Grosso um total de 168 mensagens. Esse número representa um crescimento de 3,7% com relação ao recebido em 2019, conforme apresentado abaixo:

FIGURA 1: MENSAGENS RECEBIDAS 2016 A 2020



Os meses com maior volume de mensagens recebidas foram julho, agosto e setembro, e a média foi de 14 mensagens por mês, conforme apresentado abaixo:

TABELA 1: MENSAGENS RECEBIDAS – POR MÊS

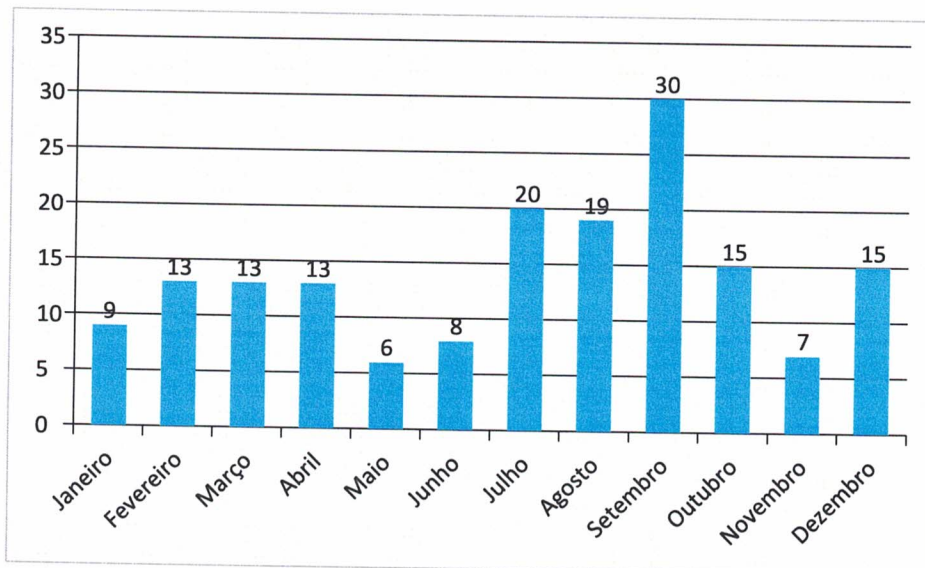
MÊS	TOTAL	%
Janeiro	9	5%
Fevereiro	13	8%
Março	13	8%
Abril	13	8%
Maio	6	4%
Junho	8	5%
Julho	20	12%
Agosto	19	11%
Setembro	30	18%
Outubro	15	9%
Novembro	7	4%
Dezembro	15	9%



Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

<b>TOTAL GERAL</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>
--------------------	------------	-------------

FIGURA 2: MENSAGENS RECEBIDAS – POR MÊS



### 3. MENSAGENS VÁLIDAS

As mensagens válidas, são aquelas que se referem especificamente as atribuições e atendimentos realizados pelo CBMMT, totalizando 162 mensagens, sendo que 93% foram respondidas e 7% estavam em tratamento na data de 31 de dezembro de 2020. Apresentamos nas tabelas 2 e 3 as mensagens e os seus status.

TABELA 2: MENSAGENS RECEBIDAS – ARQUIVADAS E VÁLIDAS

STATUS	TOTAL	%
Mensagens Arquivadas	6	4%
Mensagens Válidas	162	96%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

TABELA 3: MENSAGENS VÁLIDAS - STATUS

STATUS	TOTAL	%
Mensagens Respondidas	150	93%
Mensagens em	12	7%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>

\*Em tratamento no dia 31/12/2020





Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

Em relação ao tempo de resposta, a Lei n 13.460/17 estabelece em 30 dias - prorrogáveis por mais 30 dias - o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. Para fins de acompanhamento e deste relatório, consideramos mensagens respondidas no prazo as que o cidadão recebeu resposta em até 30 dias.

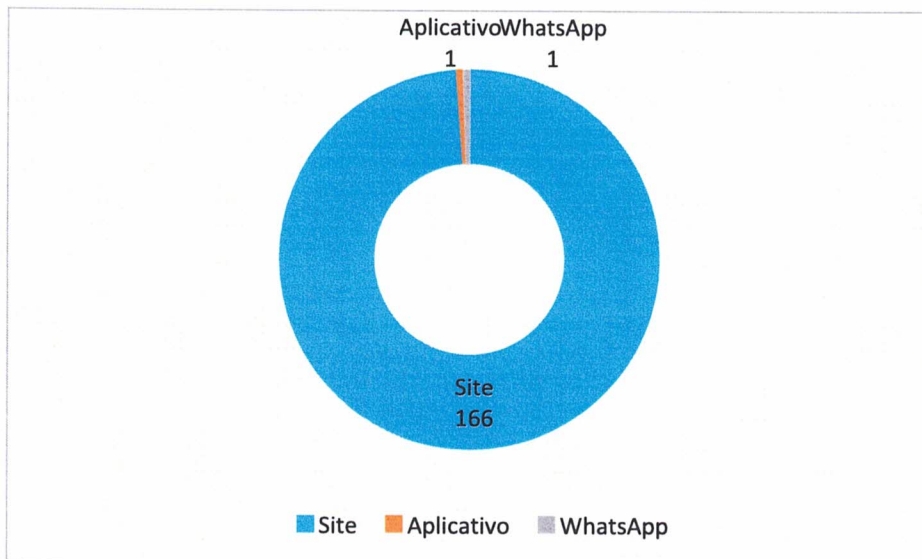
Considerando as mensagens válidas respondidas, 150 mensagens (100%) foram respondidas dentro desse prazo de 30 dias, e o tempo médio de resposta foi de 3 dias.

Sobre a forma de acesso à ouvidoria, o principal meio de entrada das mensagens foi o site do Fale Cidadão, representando 98,8% do total. Os outros 1,2% foram registrados por outros meios no sistema. Essa distribuição é apresentada na figura 3:

TABELA 4: MENSAGENS VÁLIDAS POR MEIO DE ENTRADA

MEIO DE ENTRADA	TOTAL
Site	166
Aplicativo	1
WhatsApp	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>168</b>

FIGURA 3: MENSAGENS VÁLIDAS POR MEIO DE ENTRADA



No sistema Fale Cidadão as mensagens são catalogadas nas naturezas Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio e Informação, que refere-se aos pedidos de informação pública baseados na Lei de Acesso à Informação - LAI. Na Rede de



Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

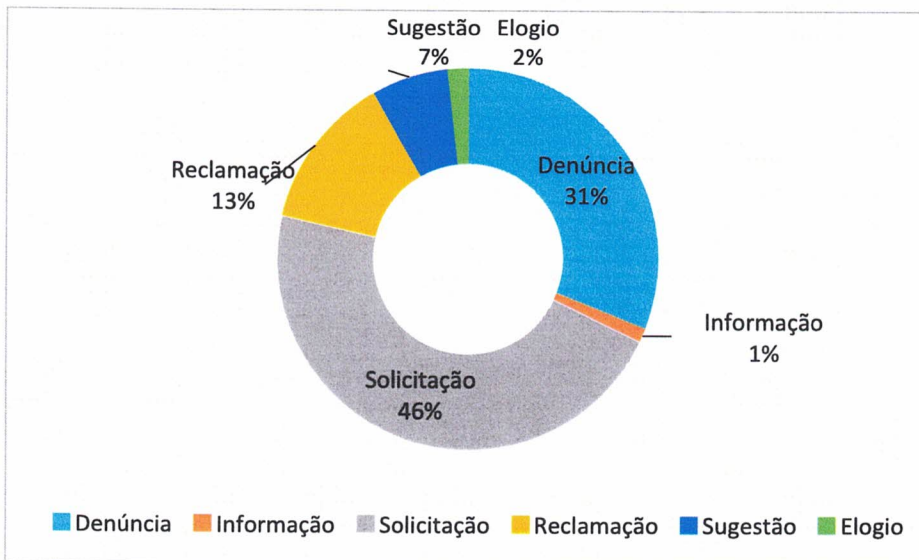
Ouvidorias do Poder Executivo de Mato Grosso, o e-SIC é vinculado ao Fale Cidadão e aos Ouvidores Setoriais.

Considerando que o CBMMT exerce atividades de Segurança Contra Incêndio e Pânico e atendimento direto ao cidadão, é natural que o maior volume de mensagens sejam a solicitação (46,4%) e o de denúncias (30,9%). Abaixo apresentamos o percentual de cada natureza.

TABELA 5: MENSAGENS VÁLIDAS POR NATUREZA

NATUREZA	TOTAL
Solicitação	78
Denúncia	52
Reclamação	22
Sugestão	11
Elogio	3
Informação	2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>168</b>

FIGURA 4: MENSAGENS VÁLIDAS POR NATUREZA



#### 4. PERFIL DO USUÁRIO

Sobre os usuários da Ouvidoria Setorial do CBMMT, com relação ao estado de origem, mais de 80% são do estado de Mato Grosso. Desses, 34% são de moradores da capital, e 66% do interior do estado, como pode ser visto nas figuras 5 e 6:

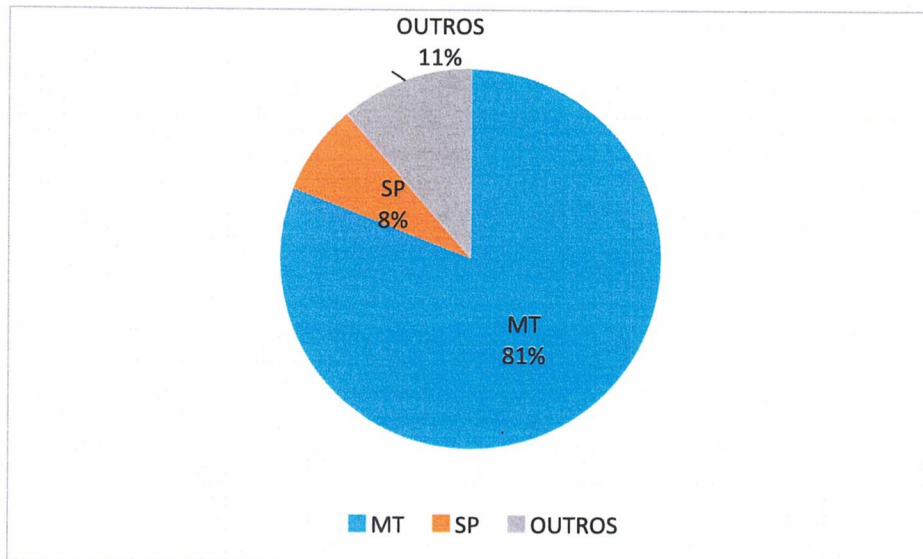


Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

TABELA 6: MENSAGENS VÁLIDAS POR UF

UF	TOTAL	%
MT	136	81,0%
DF	2	1,2%
SP	13	7,7%
CE	1	0,6%
MG	1	0,6%
PE	1	0,6%
PR	2	1,2%
GO	1	0,6%
MS	2	1,2%
PA	1	0,6%
RJ	4	2,4%
ES	2	1,2%
RO	1	0,6%
RS	1	0,6%
<b>Total Geral</b>	<b>168</b>	<b>100,0%</b>

FIGURA 5: MENSAGENS VÁLIDAS POR UF





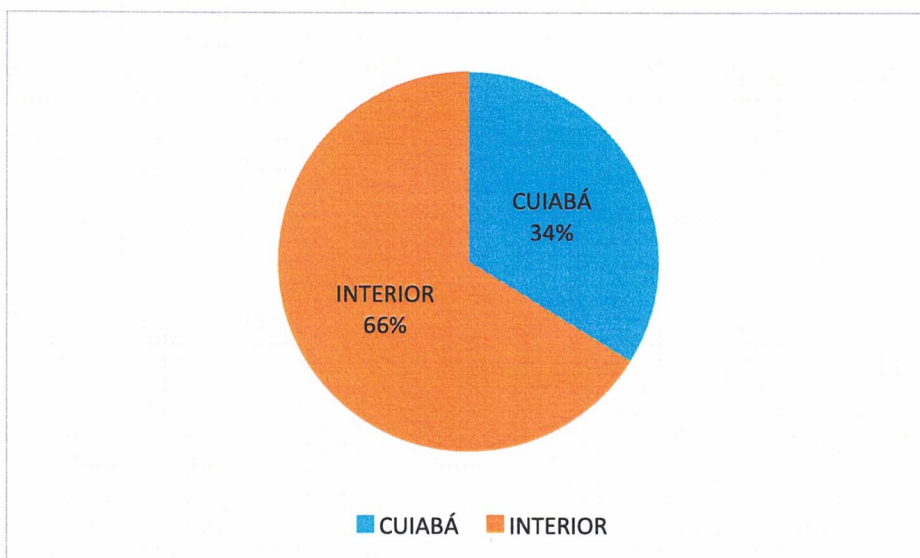


Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

TABELA 7: MENSAGENS VÁLIDAS – MT – CAPITAL X INTERIOR

UF	TOTAL	%
Cuiabá	46	33,8%
Interior	90	66,2%
<b>Total Geral</b>	<b>136</b>	<b>100,0%</b>

FIGURA 6: MENSAGENS VÁLIDAS – MT – CAPITAL X INTERIOR



Na segmentação por gênero, 48% dos usuários informaram gênero masculino, 36% feminino e 16% preferiram não informar.

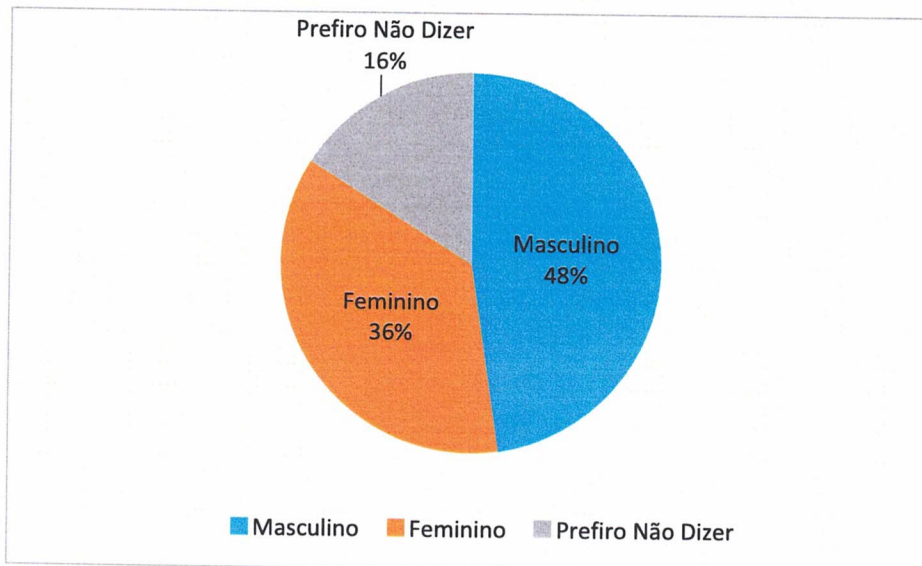
TABELA 8: PERFIL DO USUÁRIO – GÊNERO

GÊNERO	Total
Masculino	80
Feminino	61
Prefiro Não Dizer	27
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>168</b>



Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

FIGURA 7: PERFIL DO USUÁRIO – GÊNERO



## 5. ASSUNTOS RECORRENTES

### 5.1 Ouvidoria Setorial do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Mato Grosso

Grande parte das mensagens recebidas pela Ouvidoria Especializada do CBMMT trata das atividades relacionadas as funções de corregedoria e informações gerais, as quais são encaminhadas para os setores responsáveis para análise e procedimentos necessários. Nesta categoria totalizamos 98 mensagens.

De todas as mensagens recebidas, 39,05% se referem a somente dois assuntos. Cerca de 27,81% das mensagens se referem a denúncias, e outros 18,93% são sobre informações técnicas. Quando considerados os percentuais de informação técnica; somado a alvará provisório; normas, regulamentações, diretrizes, resoluções, procedimentos, estudos e/ou decisões de caráter instrutório; com processo e projeto de segurança contra incêndio e pânico temos um percentual de 26,61% de situações que normalmente se encontram atreladas a Segurança Contra Incêndio e Pânico.

Quando possível às solicitações são respondidas diretamente ao cidadão, como nos casos em que é perguntado sobre o horário de atendimento ao público ou é exposta alguma dúvida de segurança contra incêndio e pânico. Em outras situações a solicitação/denúncia é encaminhada para a unidade operacional responsável pela área





Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

onde foi feita a denúncia ou solicitação, em alguns casos são direcionados para a Diretoria Operacional quando a solicitação tem relação direta com ocorrências ou em alguns casos a Corregedoria Geral quando são denunciadas práticas de crime ou transgressão disciplinar.

Abaixo, na tabela 4 são apresentados os quantitativos dos assuntos recorrentes e as suas naturezas.

TABELA 4: ASSUNTOS REF. AO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR

<b>ASSUNTO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Denúncia	47	27,81%
Informação Técnica	19	11,24%
Ocorrência de Incêndio	15	8,87%
Alvará Provisório	13	7,69%
Normas, regulamentações, diretrizes, resoluções, procedimentos, estudos e/ou decisões de caráter instrutório	8	4,73%
Ocorrências Diversas	6	3,55%
Processo e projeto de segurança contra incêndio e pânico	5	2,95%
Ocorrências	5	2,95%
Outros	51	30,17%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>

## 6. CURSOS E EVENTOS

Em razão da pandemia de Covid-19, em 2020 não houveram cursos presenciais ligados a Ouvidoria Especializada do CBM. Desta forma, em 2020 a Ouvidoria Especializada do CBMMT não participou de nenhum curso.



Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

## 7. EQUIPE DA OUVIDORIA SETORIAL

A Ouvidoria Setorial do CBMMT é exercida por dois oficiais superiores, sendo a Ouvidora, Ten Cel BM Pryscilla e o Ouvidor Adjunto, Maj BM Armond.

Cuiabá, 13 de março de 2020.

\_\_\_\_\_  
Rodrigo **Armond** Santos – **MAJ BM**  
Ouvidor Setorial Adjunto do CBMMT

\_\_\_\_\_  
Prysilla Jorge Machado de Souza – **TEN CEL BM**  
Ouvidora Setorial do CBMMT