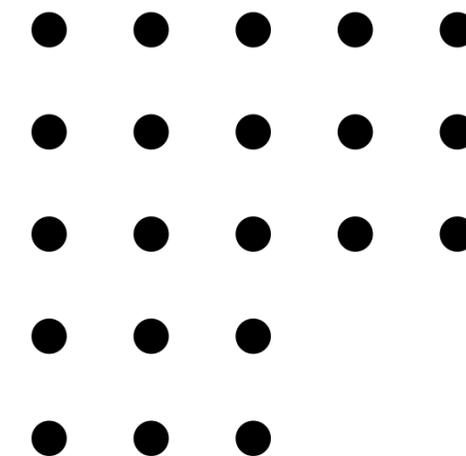


● ● ●  
● ● ●  
● ● ●  
● ● ● ● ● ●  
● ● ● ● ● ●  
● ● ● ● ● ●

---

# RELATÓRIO 1º TRIMESTRE 2023 Ouvidoria - CBMDF



**NÚMERO TOTAL DE  
MANIFESTAÇÕES -  
(CANAL OUV-DF)**

**284**

**ÍNDICE DE  
RESOLUTIVIDADE**

**52%**

**ÍNDICE DE  
RECOMENDAÇÃO DA  
OUVIDORIA**

**75  
%**

EM COMPARAÇÃO AO 1º  
TRIMESTRE DE 2022 O TOTAL DE  
MANIFESTAÇÕES TEVE **AUMENTO  
DE 7,3%**.

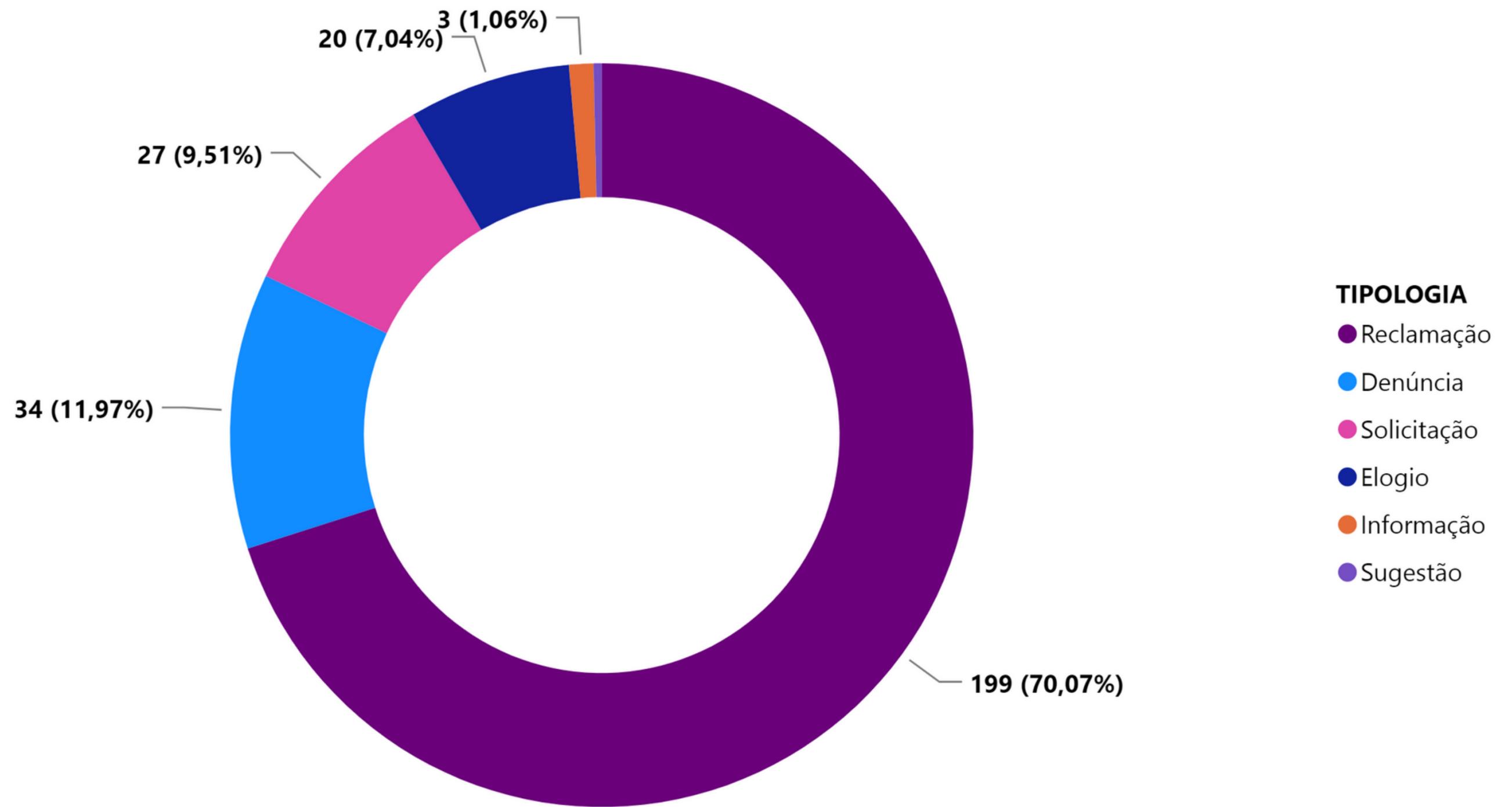
FORAM REGISTRADOS **20** ELOGIOS, COM **DIMINUIÇÃO DE  
48%** EM RELAÇÃO AO MESMO PERÍODO DE 2022. O  
COMANDO OPERACIONAL - COMOP, FOI O MAIS  
DEMANDADO.

A INTERNET FOI UTILIZADA PELO CIDADÃO EM **81 %** DAS  
MANIFESTAÇÕES DO CBMDF.

O ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE TEVE AUMENTO DE  
**AUMENTO DE 8,3 %** E ENCONTRA-SE DENTRO DA  
META PREVISTA PARA O TRIMESTRE (**50%**).

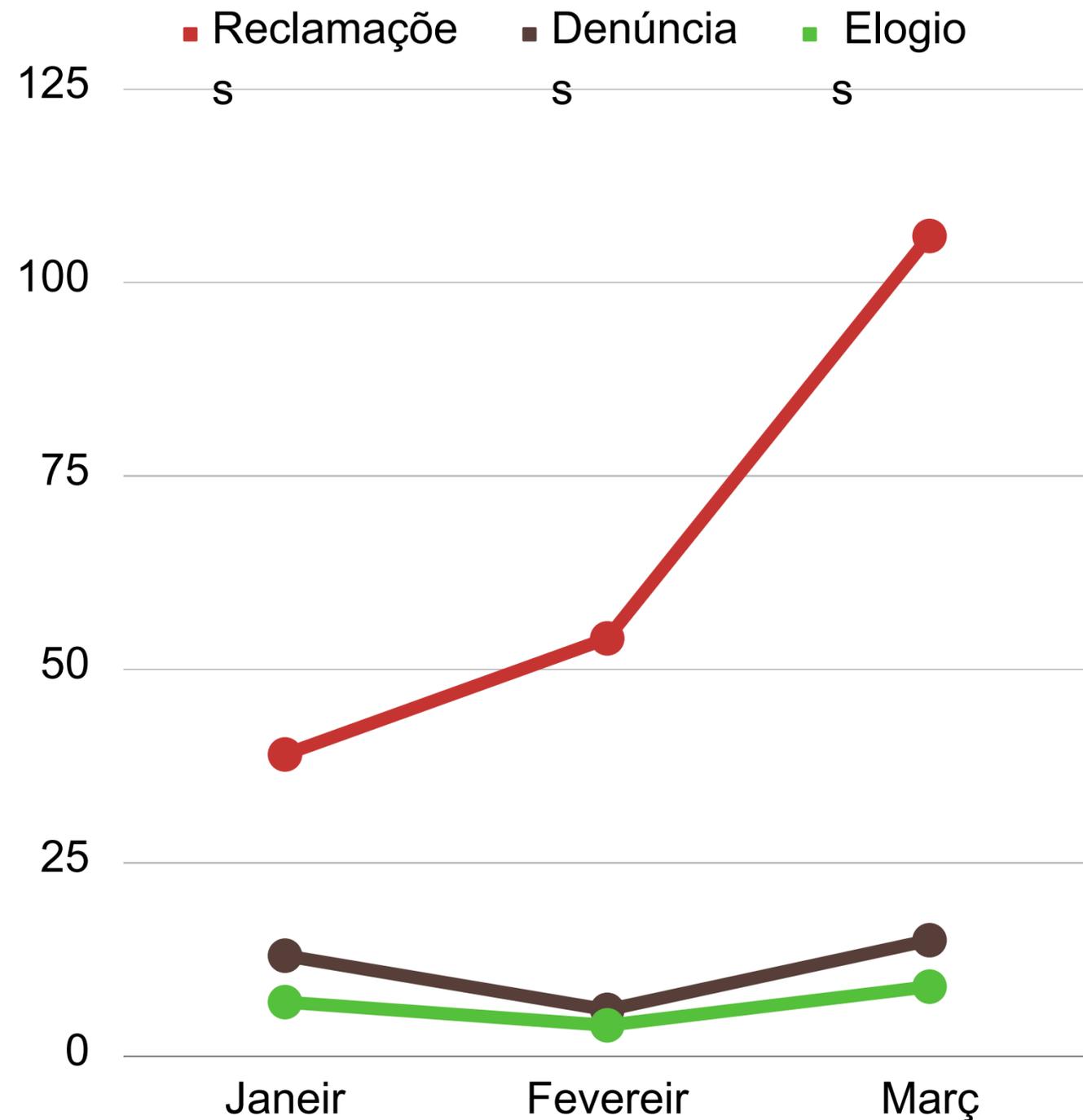
O ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM AS RESPOSTAS FOI DE **58%**, O  
QUE ACABOU INTERFERINDO NA AVALIAÇÃO DO  
ATENDIMENTO DE OUVIDORIA (**70%**) E NO ÍNDICE DE  
RECOMANDAÇÃO (**75%**).

## CLASSIFICAÇÃO POR TIPOLOGIA 1º TRIMESTRE/2023



A TIPOLOGIA “RECLAMAÇÃO” TEVE O MAIOR NÚMERO REGISTRADO NO 1º TRIMESTRE DE 2023, PORÉM, A ESCOLHA DESSA TIPOLOGIA É FEITA PELO MANIFESTANTE.

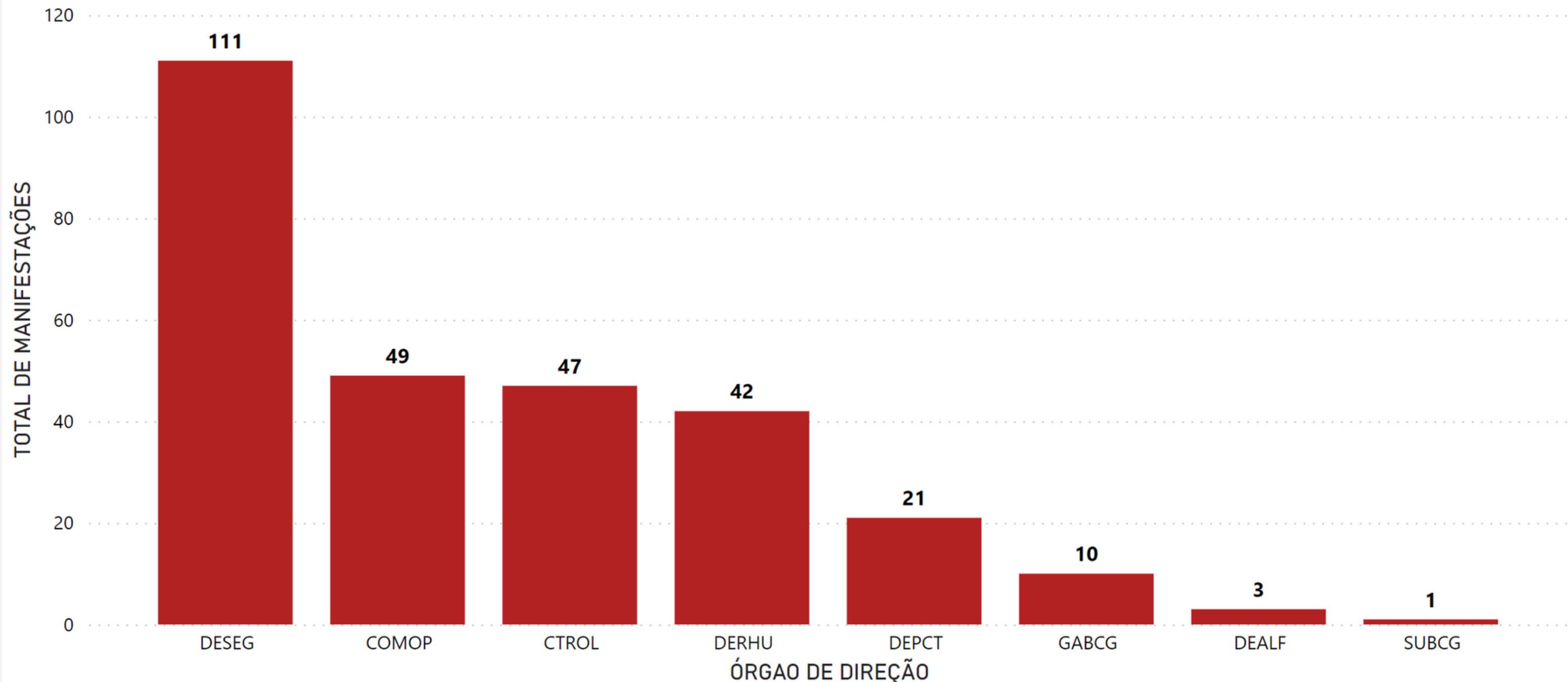
# VOLUME DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA EM CADA MÊS



FORAM REGISTRADAS **199** RECLAMAÇÕES, O QUE REPRESENTOU **AUMENTO DE 53 %**, EM RELAÇÃO AO MESMO PERÍODO DE 2022, O DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO – DESEG FOI O MAIS DEMANDADO.

HOUVERAM **34** DENUNCIAS AO TOTAL, REPRESENTANDO **DIMINUIÇÃO DE 12%**, EM RELAÇÃO AO MESMO PERÍODO DE 2022, O COMANDO OPERACIONAL - COMOP, FOI O MAIS DEMANDADO.

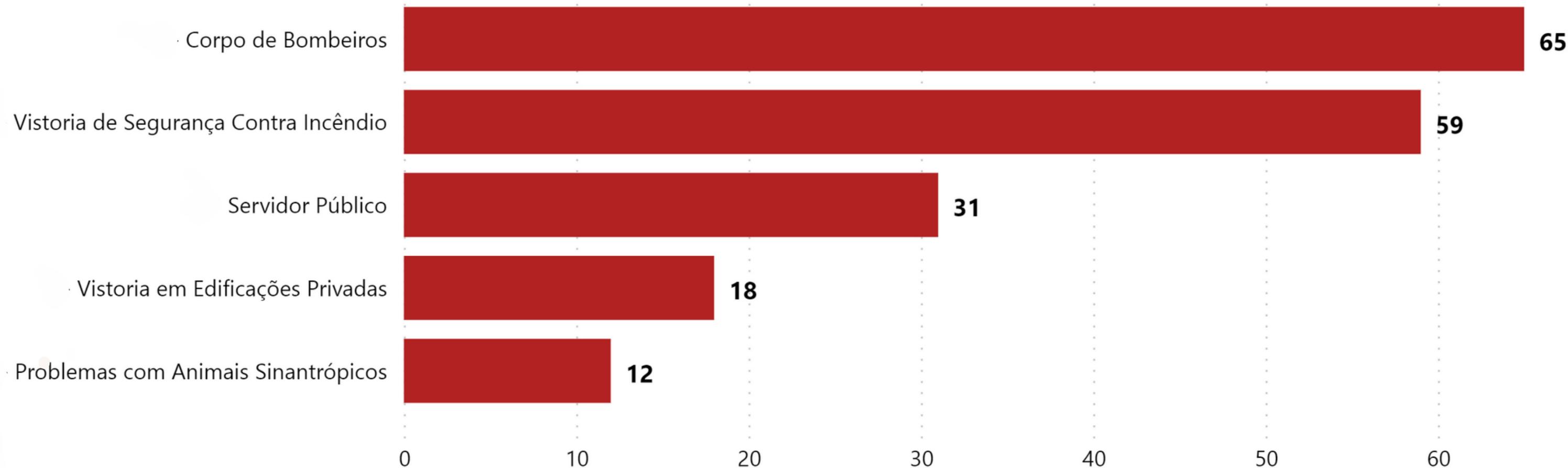
## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO DE DIREÇÃO 1º TRIMESTRE/2023



**O DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO – DESEG, SETOR RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÕES DE VISTORIAS E PROJETOS CONTRA INCÊNDIO E PÂNICO, FOI O ÓRGÃO DE DIREÇÃO MAIS SOLICITADO PELO CIDADÃO.**

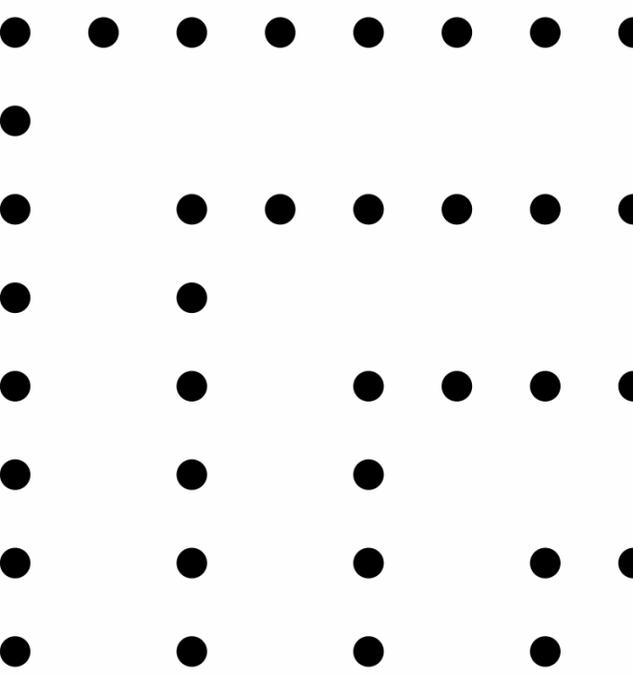
## CINCO ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS 1º TRIMESTRE OUV

ASSUNTOS



**NO ASSUNTO “CORPO DE BOMBEIROS” SÃO COMPUTADAS AS MANIFESTAÇÕES (DEMANDAS) REFERENTES ÀS SUGESTÕES, INFORMAÇÕES, SOLICITAÇÕES, ELOGIOS, DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES DIVERSAS COMO CONDUTA IRREGULAR DE MILITARES E VISTORIA DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO.**





# PROJETOS EM ANDAMENTO

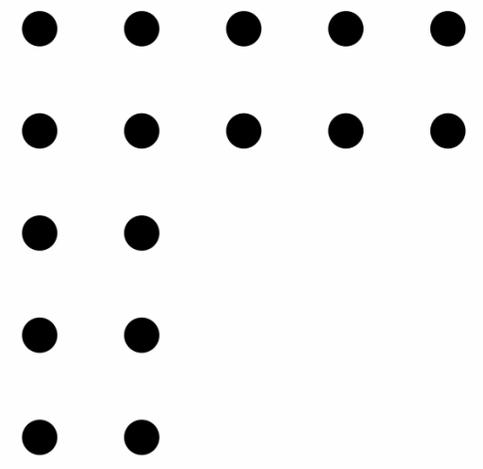
A OUVIDORIA DO CBMDF CONTINUA BUSCANDO MELHORIAS NO CONJUNTO DAS COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS E NA FORMA DE GESTÃO DAS INFORMAÇÕES, BUSCANDO O AUMENTO NOS INDICADORES DE PERFORMANCE E REDUÇÃO NO TEMPO DE RESPOSTA.

ATUALIZAÇÃO DA  
CARTA DE SERVIÇOS  
DA OUVIDORIA DO  
CBMDF

CATALIZAÇÃO DA  
TRANSFORMAÇÃO  
DIGITAL DE  
SERVIÇOS

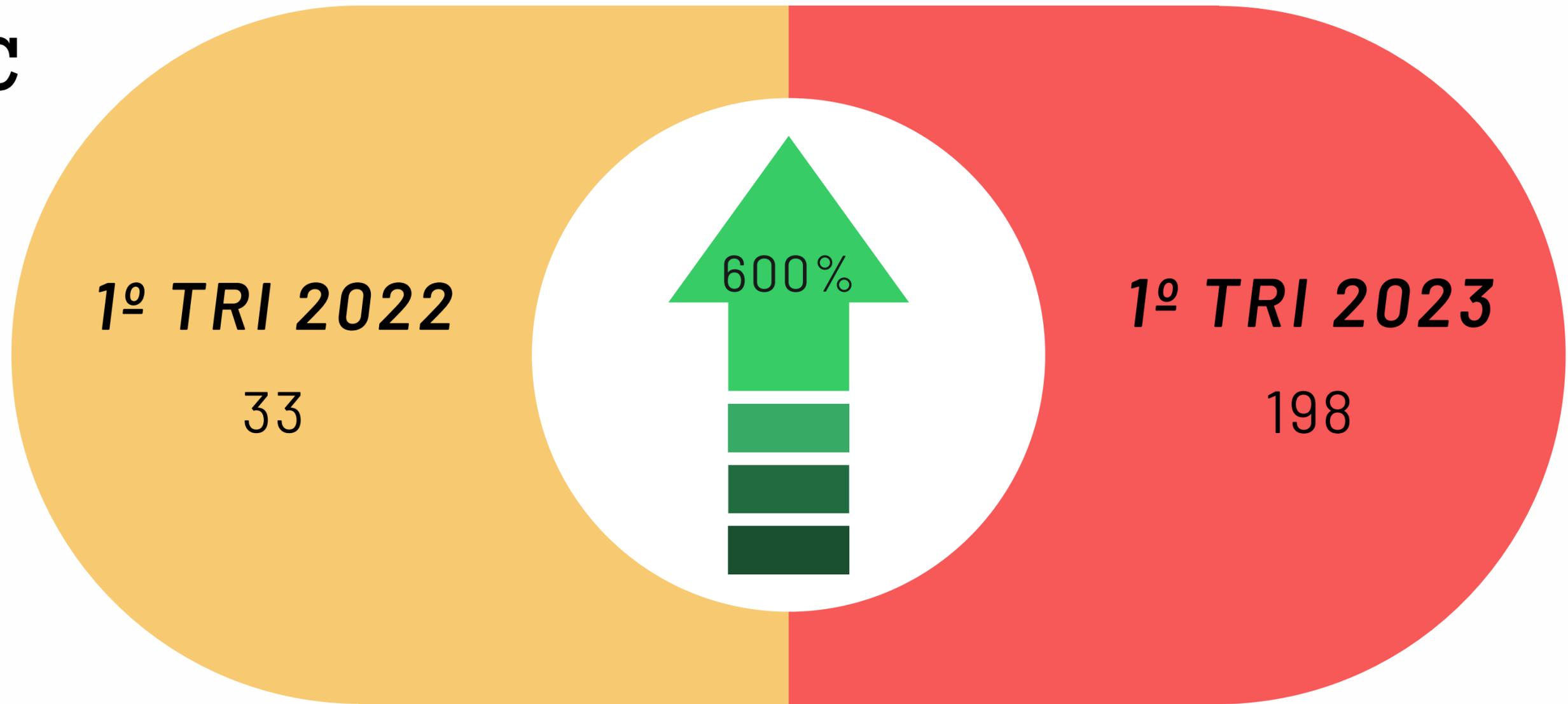
AVANÇAR NA  
MATURIDADE DA  
CAPACIDADE  
INSTITUCIONAL  
OUVIDORIA DO  
CBMDF

PROMOÇÃO DE  
REUNIÕES DE  
APRESENTAÇÃO  
DOS  
NÚMEROS/RESULTA  
DOS DA OUVIDORIA  
COM O COMANDO DA  
CORPORAÇÃO



A plataforma do sistema de informação ao cidadão teve um aumento de 600% devido a adição do registro para acesso aos relatórios de ocorrências.

# E-SIC



# AValiação dos Projetos

- 1** A catalização da transformação digital permite maior avanço na melhoria do fluxo dos processos. A ouvidoria do CBMDF tem aperfeiçoado a gestão do mapeamento de dados para gerar informações fiéis para o serviço de Governança.
- 2** Por meio da intensificação da comunicação interna entre os setores técnicos, a Ouvidoria tem trabalhado para a redução no tempo da resposta.
- 3** Não foi possível realizar reuniões com o comando neste trimestre devido ao baixo quantitativo de militares e consequente foco nas demandas ordinárias.
- 4** No intuito de divulgar os serviços de Ouvidoria e tornar as relações mais transparentes, foram realizadas palestras sobre a Lei de acesso à informação (LAI) e sobre o serviço de Ouvidoria para o Departamento de Recursos Humanos do CBMDF.