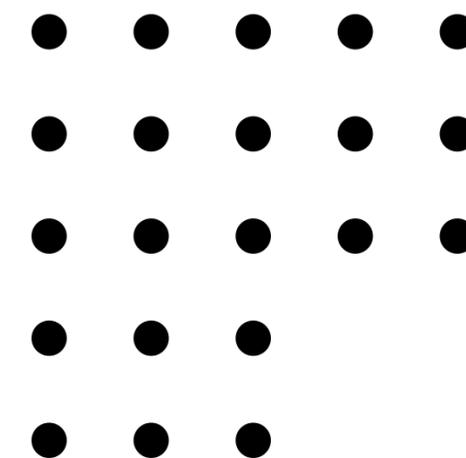


● ● ●
● ● ●
● ● ●
● ● ● ● ● ●
● ● ● ● ● ●
● ● ● ● ● ●

RELATÓRIO 2º TRIMESTRE 2023 Ouvidoria - CBMDF

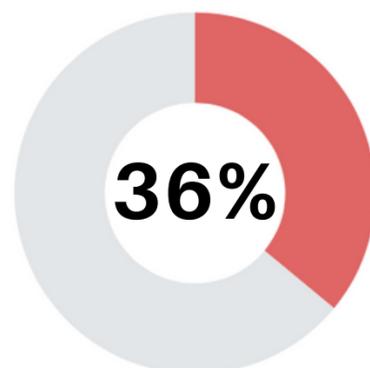


**NÚMERO TOTAL DE
MANIFESTAÇÕES -
(CANAL OUV-DF)**



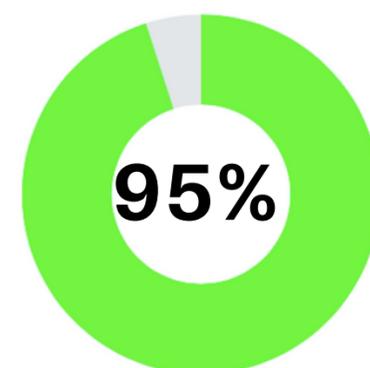
355

**ÍNDICE DE
RESOLUTIVIDADE**



36%

**ÍNDICE DE
RECOMENDAÇÃO DA
OUVIDORIA**



95%

EM COMPARAÇÃO AO 1º TRIMESTRE DE 2023
HOUE **AUMENTO DE 25%** NAS
MANIFESTAÇÕES.

EM COMPARAÇÃO AO 2º TRIMESTRE DE 2022
HOUE **AUMENTO DE 49,2%**

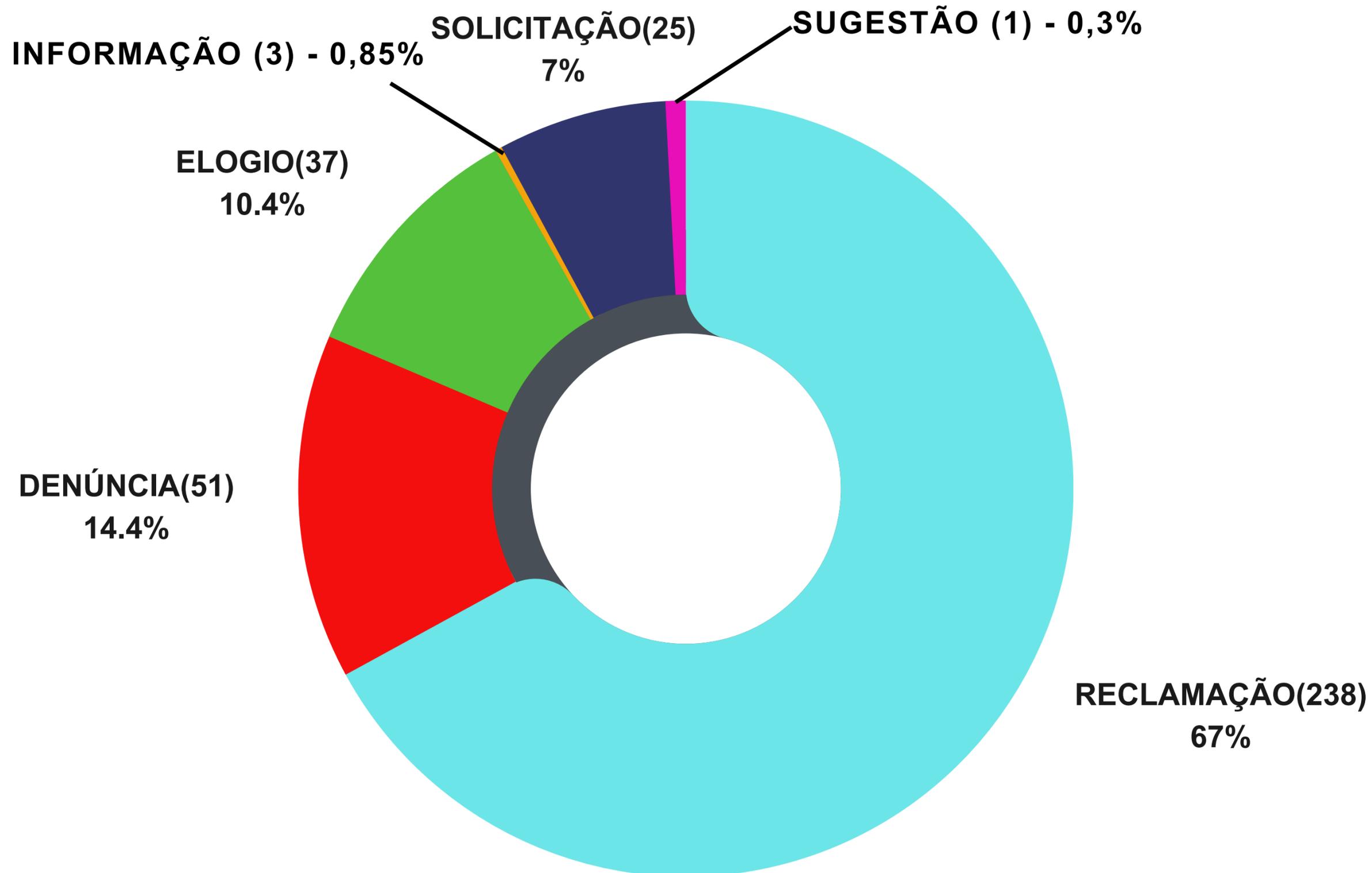
O ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE TEVE **DIMINUIÇÃO
DE 15,7 %**, ABAIXO DA META PREVISTA (**50%**).

PODE-SE ATRIBUIR ESTA DIMINUIÇÃO À
ABSTENÇÃO DE RETORNO DOS MANIFESTANTES E
A INSATISFAÇÃO COM RESPOSTAS INDESEJADAS.

FORAM REGISTRADOS **37 ELOGIOS**, COM **AUMENTO DE 81%**
EM RELAÇÃO AO TRIMESTRE ANTERIOR, E **IGUAL AO**
MESMO PERÍODO DE 2022, O COMOP FOI O ÓRGÃO DE
DIREÇÃO MAIS ELOGIADO (75%).

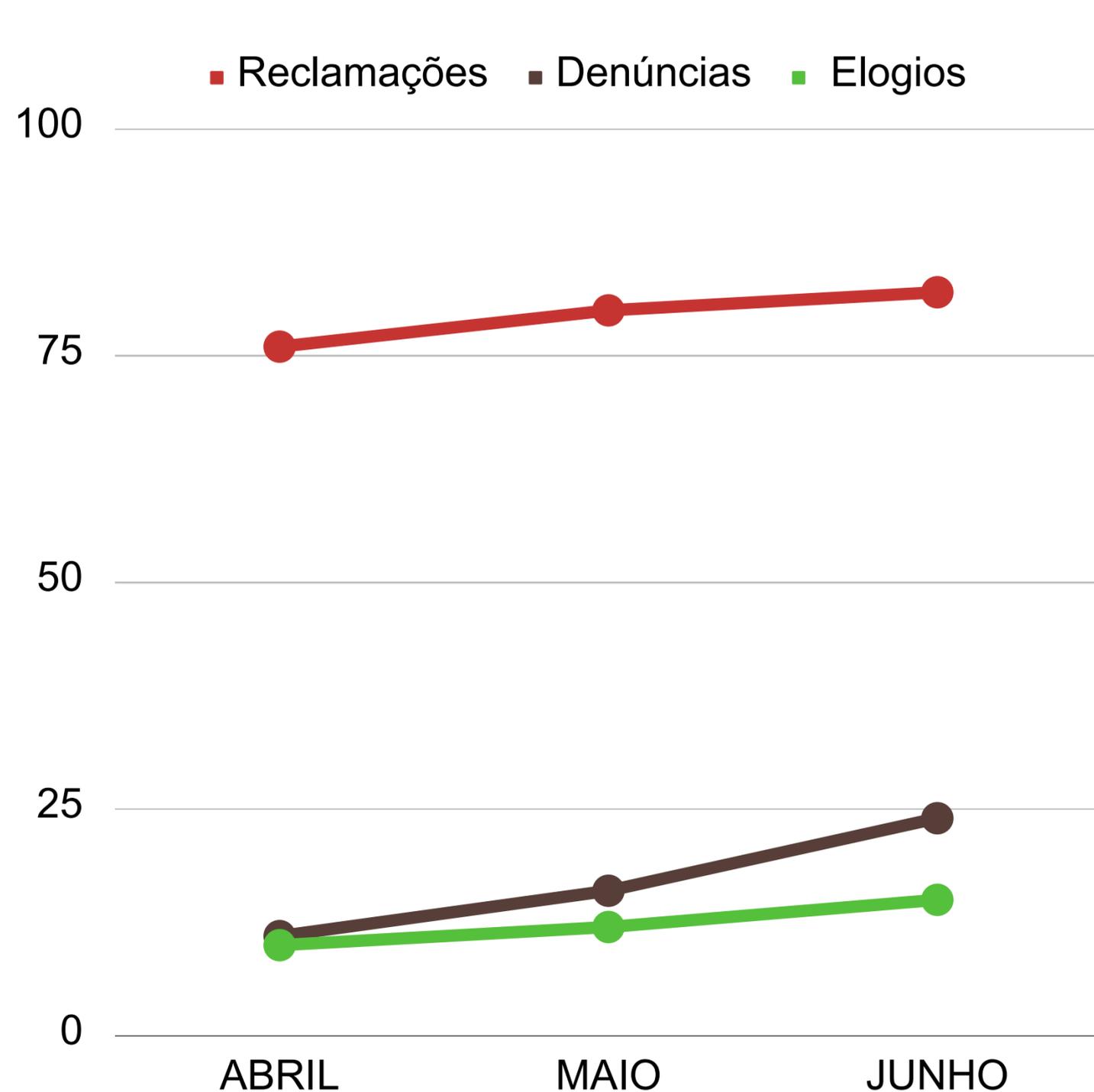
O ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM AS RESPOSTAS FOI DE **94%** (17
AVALIAÇÕES). JÁ O ÍNDICE DE AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA
TEVE **98%** DE APROVAÇÃO (50 AVALIAÇÕES) E O ÍNDICE DE
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO TEVE **100%** DE
APROVAÇÃO (16 AVALIAÇÕES)

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA



A TIPOLOGIA “RECLAMAÇÃO” TEVE O MAIOR NÚMERO REGISTRADO NO 2º TRIMESTRE DE 2023, PORÉM, A ESCOLHA DESSA TIPOLOGIA É FEITA PELO MANIFESTANTE.

VOLUME DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA EM CADA MÊS

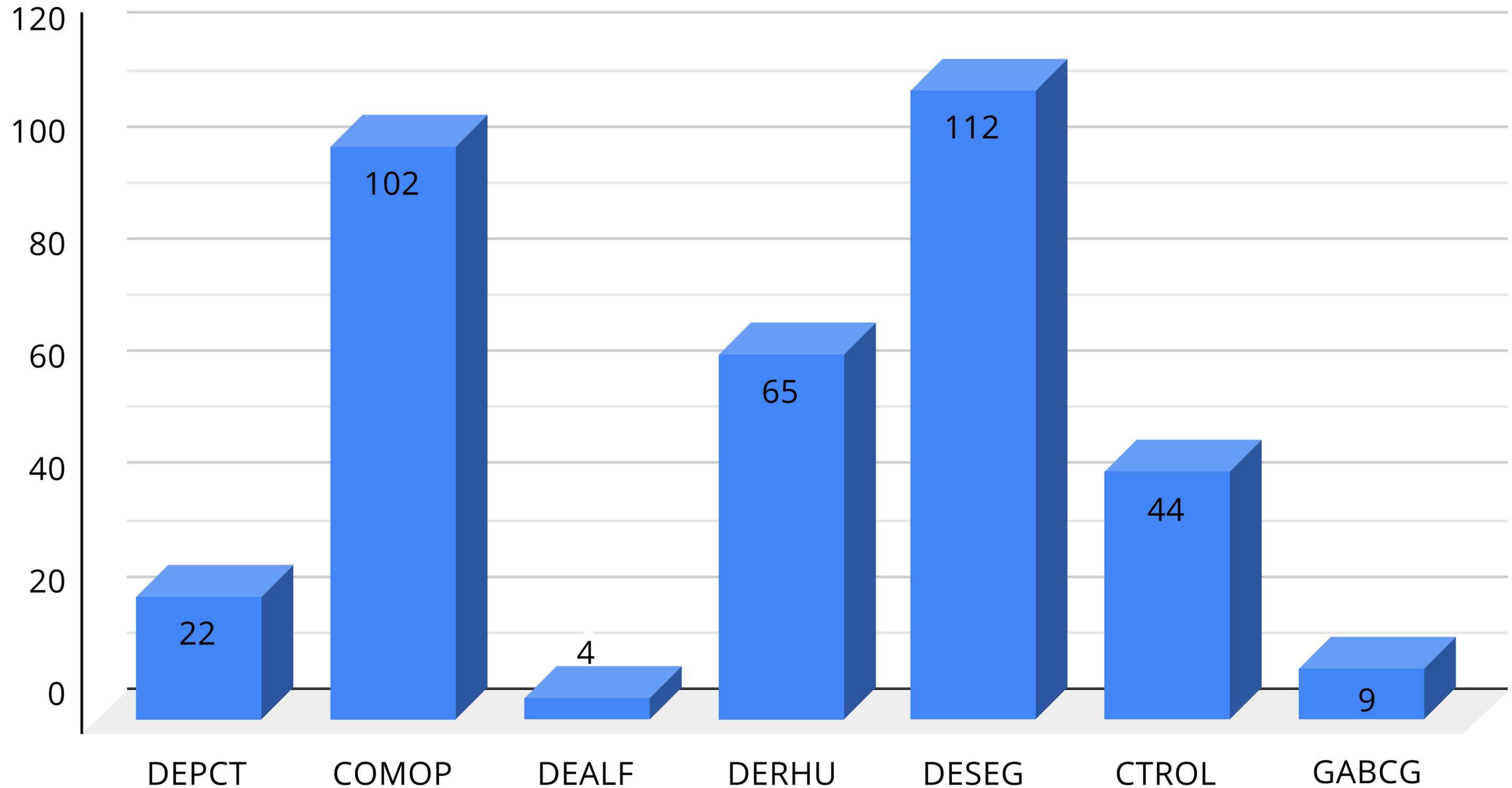


FORAM REGISTRADAS **238** RECLAMAÇÕES, O QUE REPRESENTOU **AUMENTO DE 19,6%**, EM RELAÇÃO AO TRIMESTRE ANTERIOR, O DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO – DESEG FOI O MAIS DEMANDADO, PORÉM A CLASSIFICAÇÃO DA TIPOLOGIA É REALIZADA PELO MANIFESTANTE.

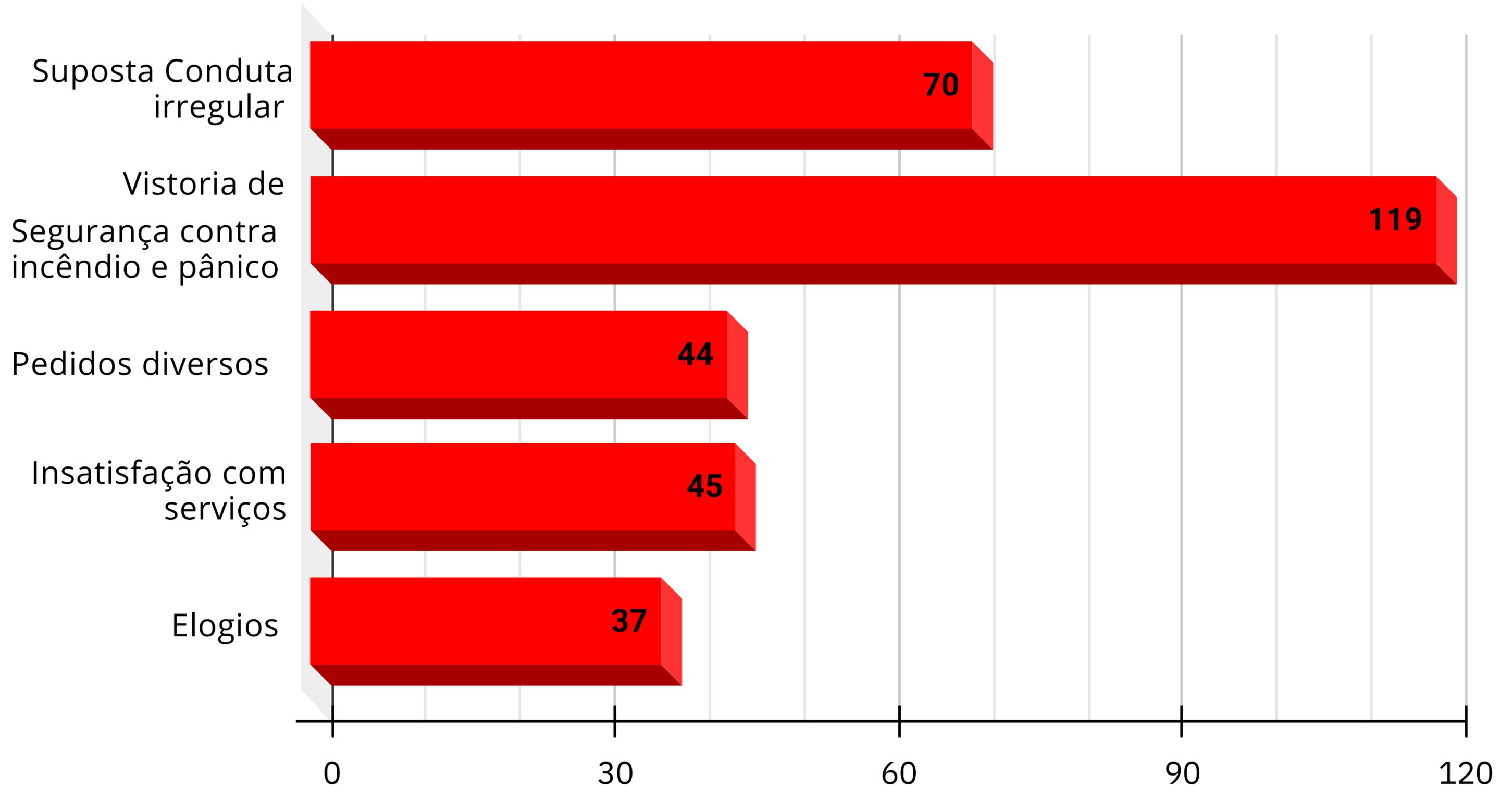
HOUVERAM **51** DENUNCIAS AO TOTAL, REPRESENTANDO **AUMENTO DE 49,9%**, EM RELAÇÃO AO TRIMESTRE ANTERIOR, O COMANDO OPERACIONAL - COMOP, FOI O MAIS DEMANDADO(16).

HOUVERAM **37** ELOGIOS AO TOTAL, REPRESENTANDO **AUMENTO DE 85%**, EM RELAÇÃO AO TRIMESTRE ANTERIOR, O COMANDO OPERACIONAL - COMOP, FOI O MAIS DEMANDADO(27).

Quantidade de manifestações por Órgãos de Direção



Assuntos mais recorrentes 2º 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.

 AS MANIFESTAÇÕES DIRECIONADAS AO DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO, SE APRESENTAM, NA MAIORIA, COMO RECLAMAÇÕES, MAS TRAZEM COMO ASSUNTO REAL SOLICITAÇÕES DE VISTORIAS.

 PEDIDOS DIVERSOS ABRANGERAM INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE A CORPORação, COMO CONCURSOS, SISTEMAS E PROGRAMAS SOCIAIS.

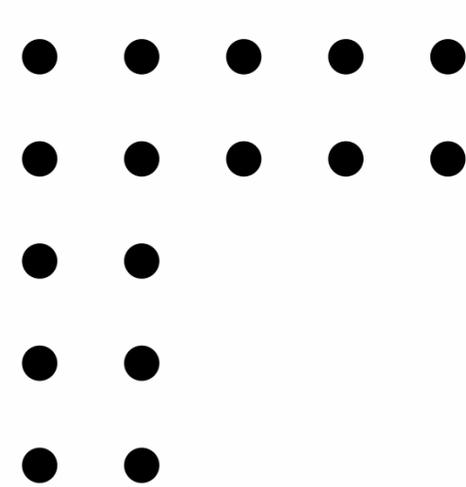
 INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS ABRANGERAM PRINCIPALMENTE RECLAMAÇÕES SOBRE O SISTEMA DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS E LIBERAÇÃO DE PROCEDIMENTOS MÉDICOS

PROJETOS EM ANDAMENTO

AVANÇO NA
MATURIDADE DA
GESTÃO, BUSCANDO
O AUMENTO NOS
INDICADORES DE
PERFORMANCE E
REDUÇÃO NO TEMPO
DE RESPOSTA.

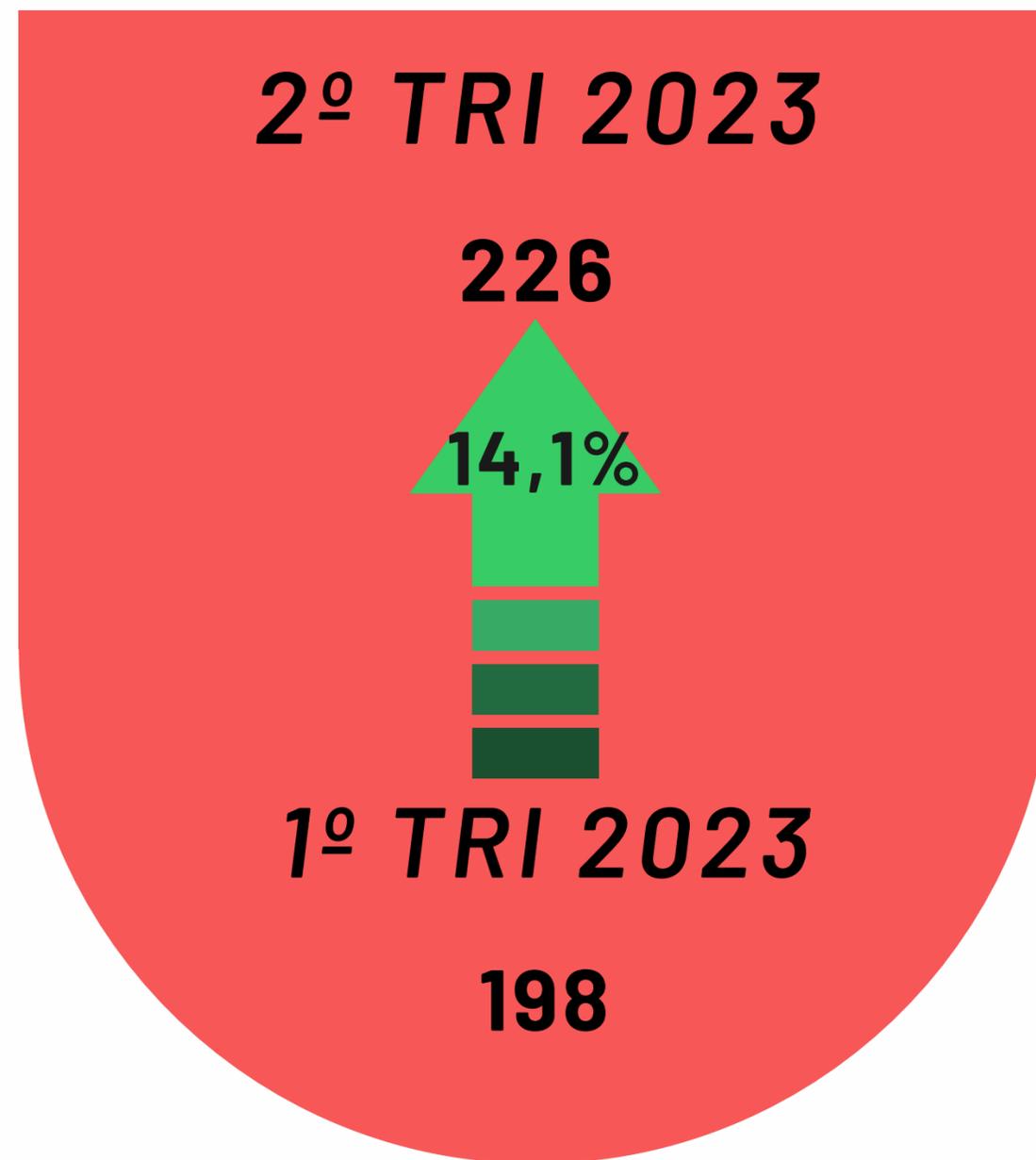
A OUVIDORIA
CONTINUA A BUSCA
DO APRIMORAMENTO
DA GESTÃO DA
INFORMAÇÃO NAS
DIFERENTES
PLATAFORMAS DE
TRABALHO.

OUVIDORIA TEM
PARTICIPADO DE
REUNIÕES,
APRESENTANDO OS
NÚMEROS E
RESULTADOS,
TANTO COM O
COMANDO DA
CORPORAÇÃO,
QUANTO COM
ÓRGÃOS EXTERNOS

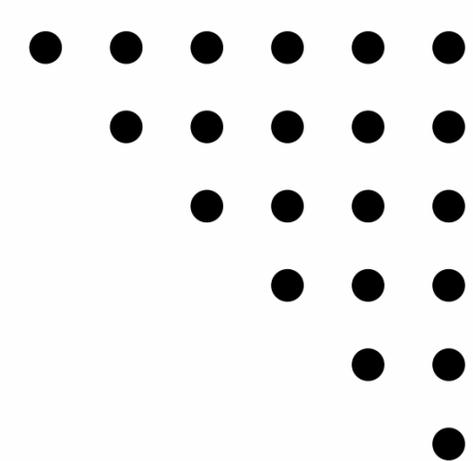


A plataforma do sistema de informação ao cidadão teve um aumento de 14,1%, sendo o principal canal da Ouvidoria para atenção à Lei de Acesso à informação.

E-SIC



AValiação dos Projetos



- 1** A transformação digital somada à gestão da informação permitiu maior avanço na melhoria do controle de dados e obtenção de informações complementares para a criação de políticas de governança.
- 2** Como medida de gestão de governança, foram realizadas reclassificações de manifestações, em relação aos assuntos mais abordados, com intuito de fornecer maiores informações passíveis de criações de políticas internas.
- 3** Por meio da intensificação da comunicação interna entre os setores técnicos, a Ouvidoria tem trabalhado para a redução no tempo da resposta.
- 4** Em conjunto com a Controladoria do CBMDF e com objetivo de obter maior transparência para o cidadão e sigilo aos dados sensíveis dos militares, a Ouvidoria está buscando a realização do mapeamento de dados com adequações relativas a LGPD.

