
RELATÓRIO 3º TRIMESTRE 2023

Ouvidoria - CBMDF

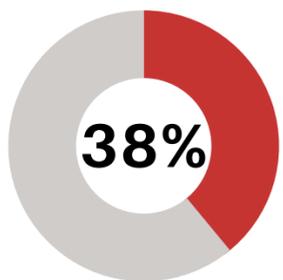




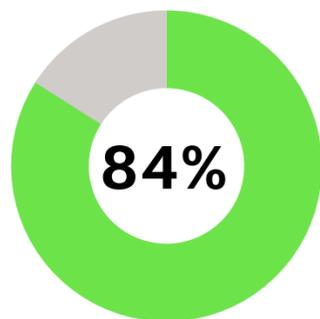
Número total de
Manifestações
Canal OUV-DF



Índice de
resolutividade



Índice de satisfação
com o atendimento



Em comparação ao 2º trimestre de 2023:

- As manifestações tiveram um aumento de 5%.

Em comparação ao 3º trimestre de 2022:

- As manifestações apresentaram um aumento de 37,1%.

Índice de Resolutividade:

- O índice de resolutividade registrou um aumento de 1%. No entanto, ainda está abaixo da meta estabelecida de 50%. Esse desempenho pode ser atribuído à falta de retorno dos manifestantes e à insatisfação com algumas respostas fornecidas.

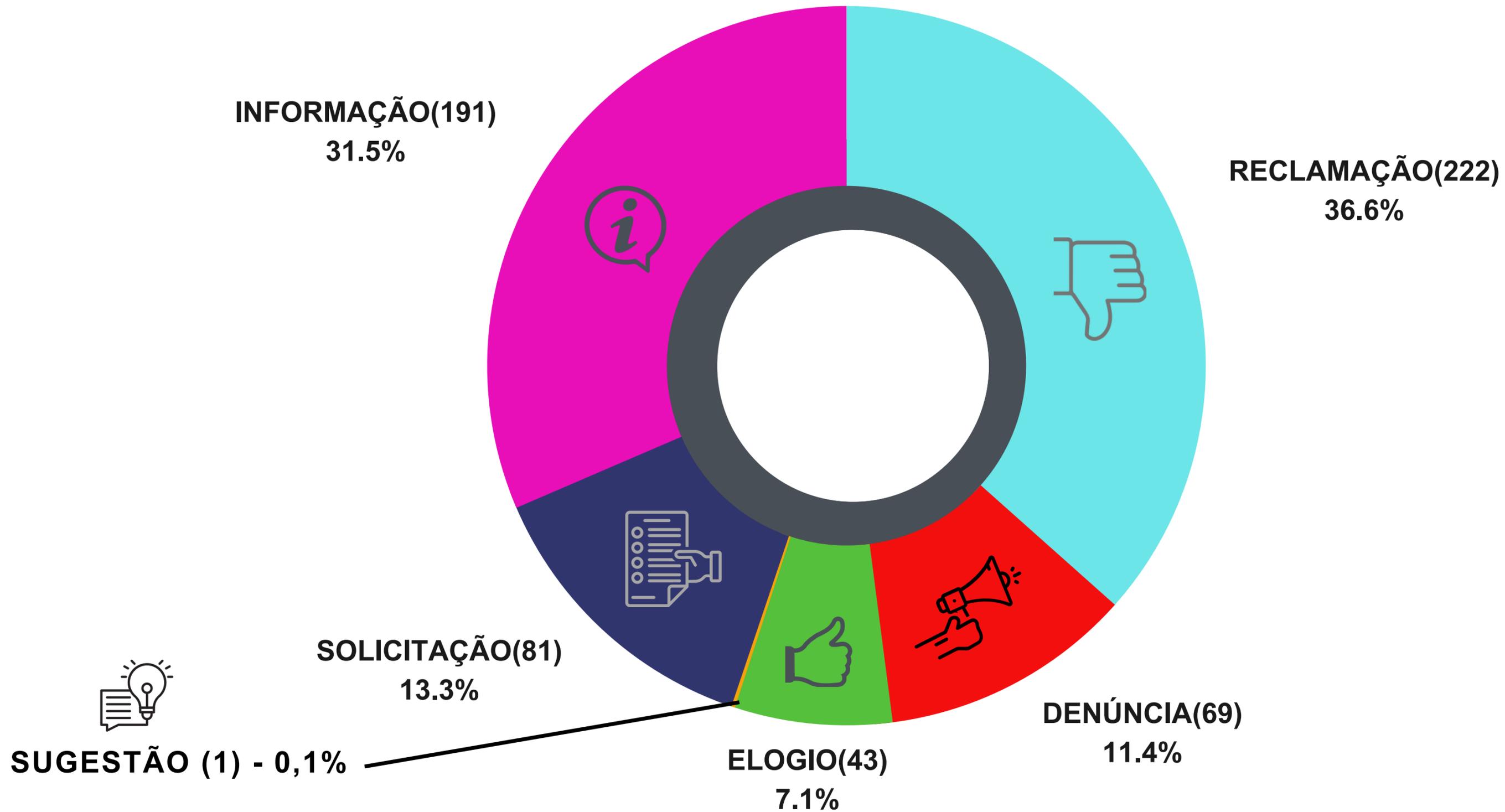
Elogios:

- Foram contabilizados 43 elogios, representando um aumento de 16,2% em relação ao trimestre anterior. Isso também é 48,5% superior ao mesmo período de 2022. O COMOP foi o órgão de direção que mais recebeu elogios, com 42% do total.

Índices de Satisfação:

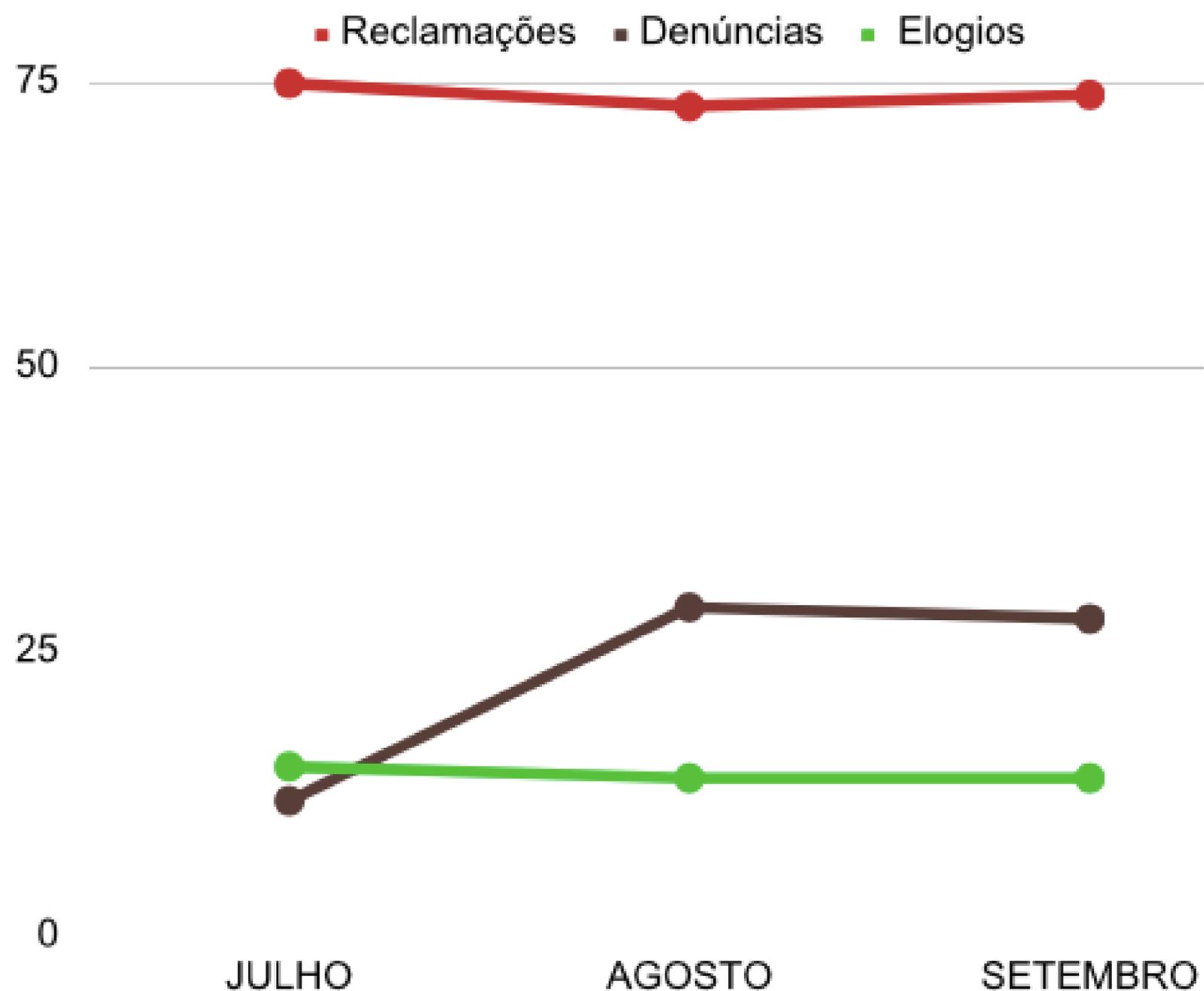
- O índice de satisfação com o atendimento destacou-se com 84%, com base em 19 avaliações.
- O índice de avaliação da ouvidoria obteve uma aprovação de 85%, fundamentada em 61 avaliações.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA



A tipologia "Reclamação" foi a mais registrada no 3º trimestre de 2023. No entanto, vale ressaltar que a escolha dessa tipologia é feita pelo próprio manifestante.

VOLUME DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA EM CADA MÊS

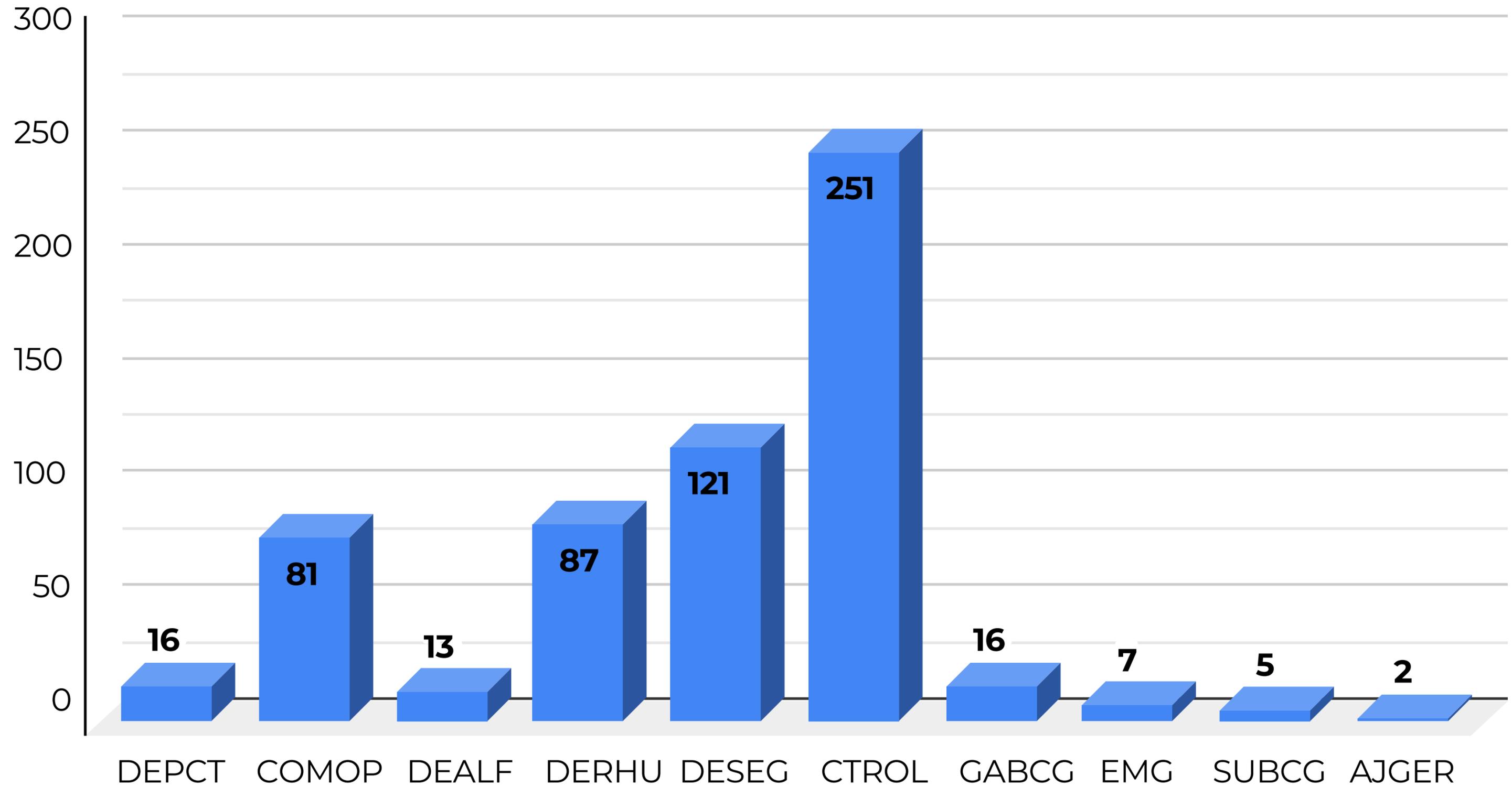


Foram registradas 222 reclamações, o que representou uma redução de 7,6% em relação ao trimestre anterior. O Departamento de Segurança Contra Incêndio (DESEG) foi o mais demandado. No entanto, é importante destacar que a classificação da tipologia é realizada pelo próprio manifestante.

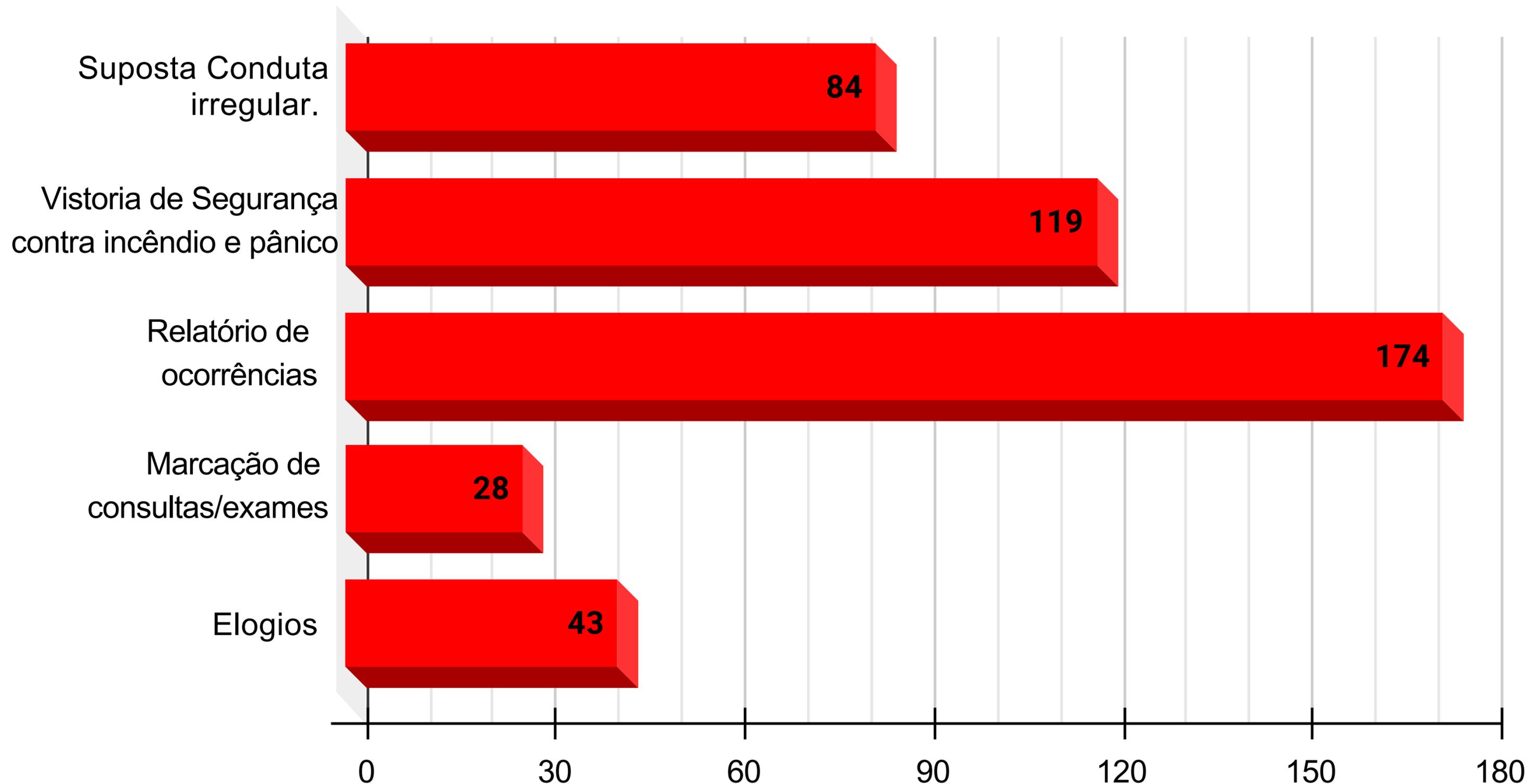
Houve 69 denúncias no total, representando um aumento de 35,5% em relação ao trimestre anterior. Das manifestações, 17 não continham dados suficientes para uma análise completa. Dessa forma, o Comando Operacional (COMOP) foi o órgão mais demandado, com 11 registros.

Foram registrados 43 elogios no total, o que representa um aumento de 16,1% em comparação com o trimestre anterior. O Comando Operacional (COMOP) foi o órgão mais elogiado, com 21 menções positivas.

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO DE DIREÇÃO



ASSUNTOS MAIS RECORRENTES 3º TRIMESTRE- 2023



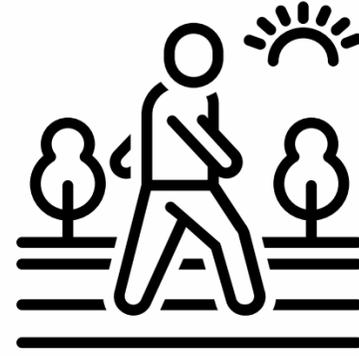


- ✓ A tipologia das manifestações direcionadas ao Departamento de Segurança Contra Incêndio apresenta-se, na maioria das vezes, como reclamações. No entanto, o assunto real frequentemente trata de solicitações de vistorias.
- ✓ Diversos pedidos foram feitos ao DERHU, abrangendo informações gerais sobre a corporação, tais como concursos, documentos com conteúdos pessoais e outros documentos administrativos.
- ✓ Houve insatisfação com os serviços, principalmente com reclamações sobre a agilidade no sistema de marcação de consultas e liberação de procedimentos médicos.
- ✓ O Departamento de Segurança Contra Incêndio (DESEG), setor responsável pelo atendimento de solicitações de vistorias e projetos contra incêndio e pânico, foi frequentemente solicitado pelos cidadãos para a realização de vistorias em edificações públicas e privadas.
- ✓ Todas as manifestações que não possuem dados completos para serem encaminhadas aos setores competentes, ou para iniciar apurações, ou que possuem respostas imediatas, são encerradas na ouvidoria. Por isso, há um alto número de manifestações destinadas ao órgão de direção Controladoria (CTROL).

PROJETOS EM ANDAMENTO



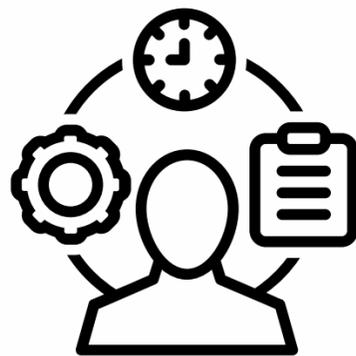
Canal de ouvidoria da mulher em fase de implementação



Ouvidoria itinerante, em fase inicial de apresentação, nos quartéis do Comando de Área II



Ouvidoria realiza constantemente capacitação da equipe para melhor gestão de dados



Em parceria com a DITIC, 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 3,1%, sendo o principal canal da Ouvidoria para atenção à Lei de Acesso à informação.

E-SIC



3º TRI 2023

232

3,1%

2º TRI 2023

226

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 dados, a ouvidoria tem realizado constantes revisões e atualizações do sistema, com o intuito de divulgar em tempo real os dados no *dashboard* do *Power BI*.
- 3 - Por meio da gestão do desempenho, esta setorial tem buscado cada vez mais a organização eficiente da força de trabalho, de acordo com padrões de qualidade, quantidade e tempo de resposta.
- 4 - Em parceria com a Controladoria do CBMDF e com o objetivo de obter maior transparência para o cidadão e sigilo aos dados sensíveis dos militares, a Ouvidoria realizou o mapeamento de dados com adequações relativas à LGPD.



EQUIPE DA OUVIDORIA



Ouvidor do CBMDF: Ten.Cel. Ronaldo Lima de Medeiros

Ouvidor Adjunto: Cap. André Luis Silva Mezêncio

Secretaria: Ten. Cleiton, Sgt Reubem, Sgt Fábio Cavalcante, Sgt Pimenta

NA HORA TAGUATINGA:

St Ivonete, Sgt Julio Borges, Sgt Celso Mendes, Sgt Roklande, Sgt Flávio Márcio, Sgt Hilda, Sgt Jessé, Cb C.Rocha

NA HORA RODOVIÁRIA:

St Ronildo, Sgt Evandro, Sgt Nepomuceno, Sgt Koffler, Sgt Sara Gomez