
RELATÓRIO 4º TRIMESTRE 2023

Ouvidoria - CBMDF





**Número total de
Manifestações
Canal OUV-DF**

418



**Índice de
resolutividade**

21%



**Índice de satisfação
com o atendimento**

58%



Em comparação ao 3º trimestre de 2023:

- As manifestações tiveram um aumento de 12,0%.

Em comparação ao 4º trimestre de 2022:

- As manifestações apresentaram um aumento de 89,1%.

Índice de Resolutividade:

- O índice de resolutividade registrou uma queda de 17%. No entanto, houve uma queda de 50% no número de avaliações, fato que pode ter influenciado a estatística do índice. Ademais, ressalta-se que a avaliação da resolutividade corresponde a 10,8% do total de demandas registradas para o período.

Elogios:

- Foram contabilizados 46 elogios, representando um aumento de 7,0% em relação ao trimestre anterior. Isso também é 84,0% superior ao mesmo período de 2022. O COMOP foi o órgão de direção que mais recebeu elogios, com 30,4% do total.

Índices de Satisfação:

- O índice de satisfação com o atendimento foi de 56%, com base em 16 avaliações.
- O índice de avaliação da ouvidoria obteve uma aprovação de 58%, fundamentada em 48 avaliações - 31,4% menos avaliações em relação ao 3º trimestre de 2023.



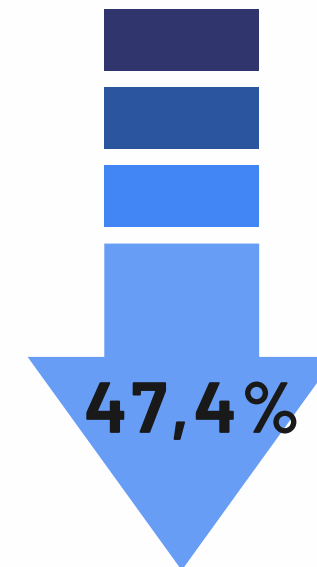
A plataforma do sistema de informação ao cidadão teve uma redução de 47,4%, sendo o principal canal da Ouvidoria para atenção à Lei de Acesso à informação.

E-SIC



3º TRI 2023

232

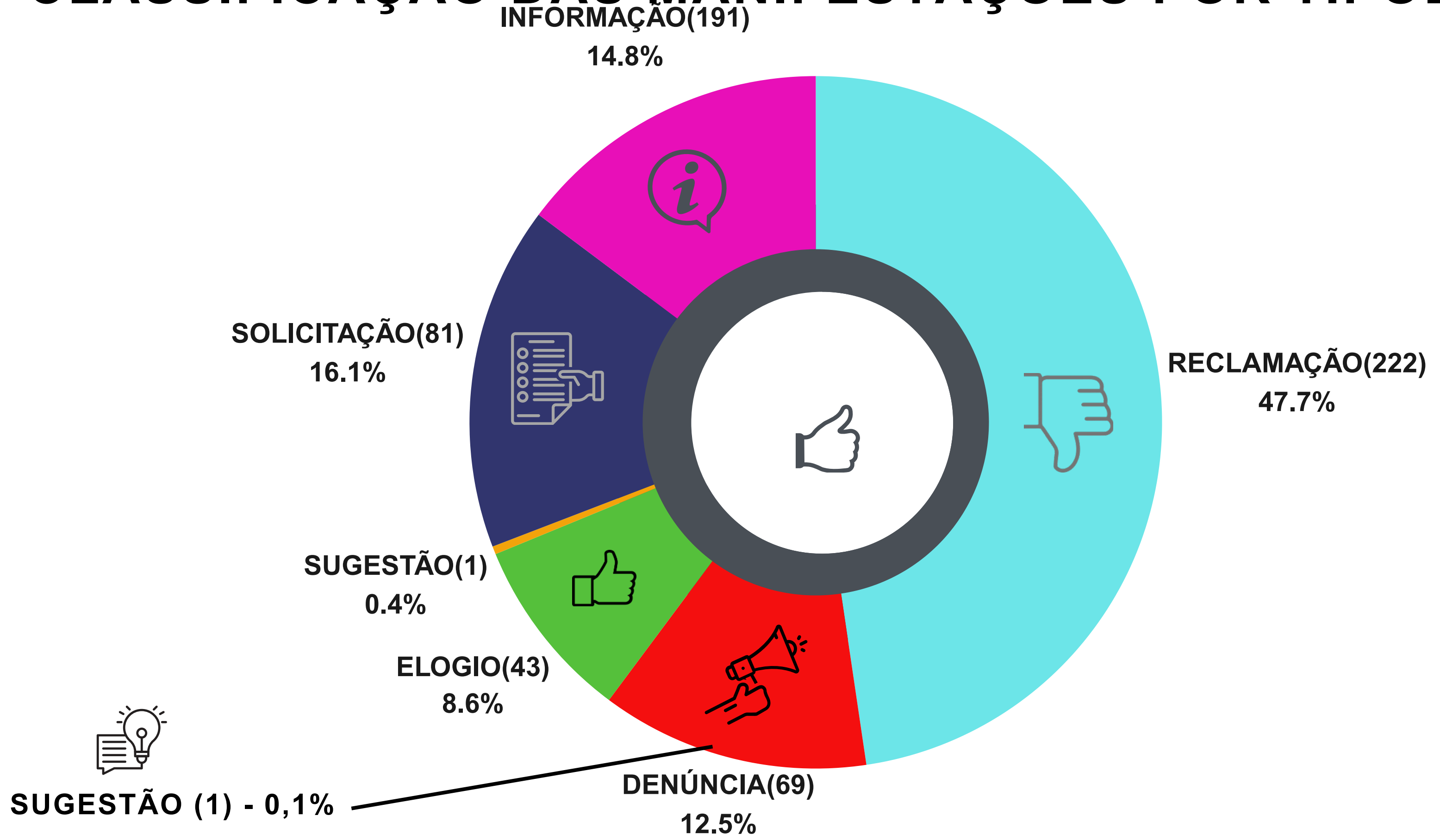


47,4%

4º TRI 2023

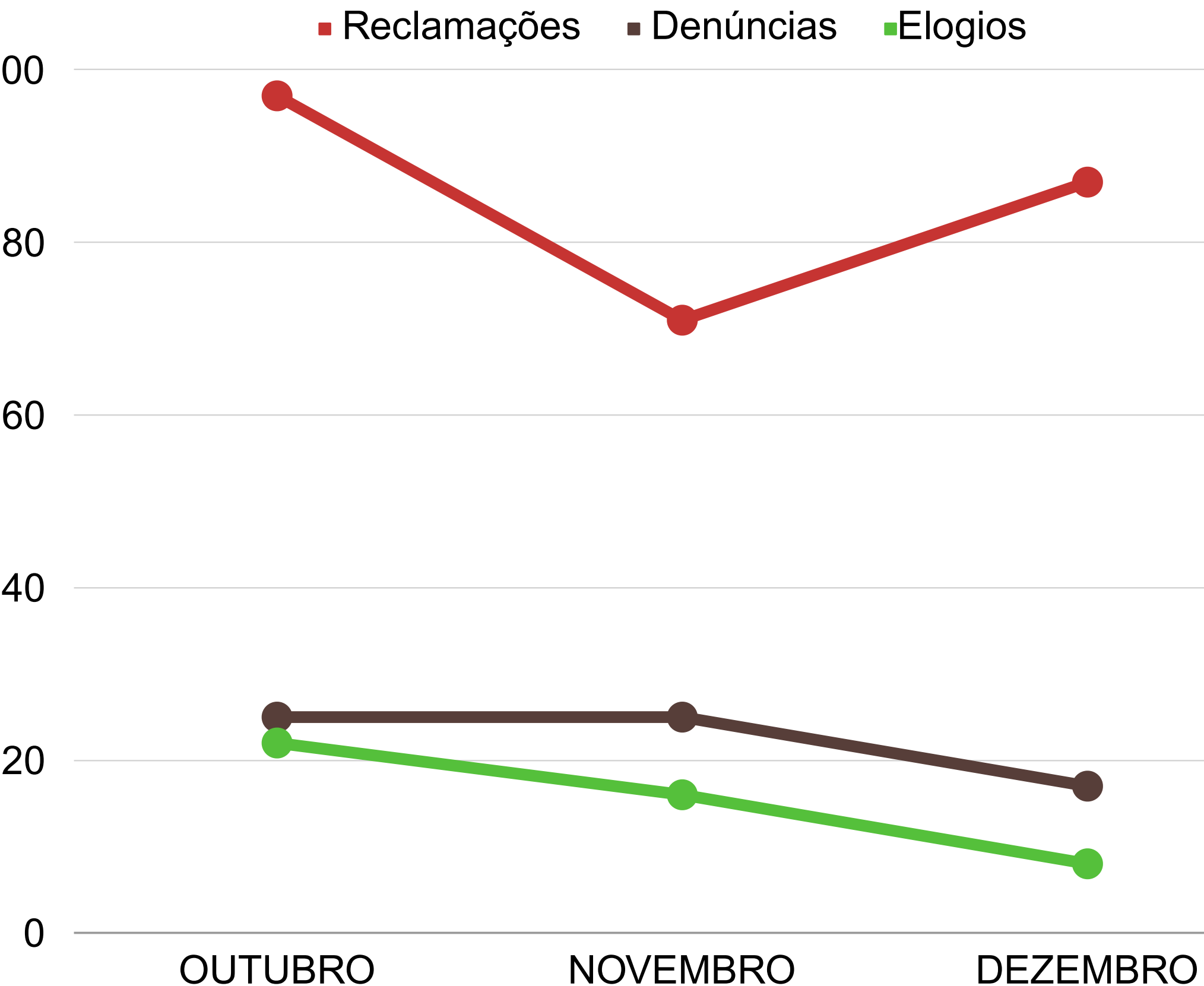
122

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA



A tipologia "Reclamação" foi a mais registrada no 4º 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

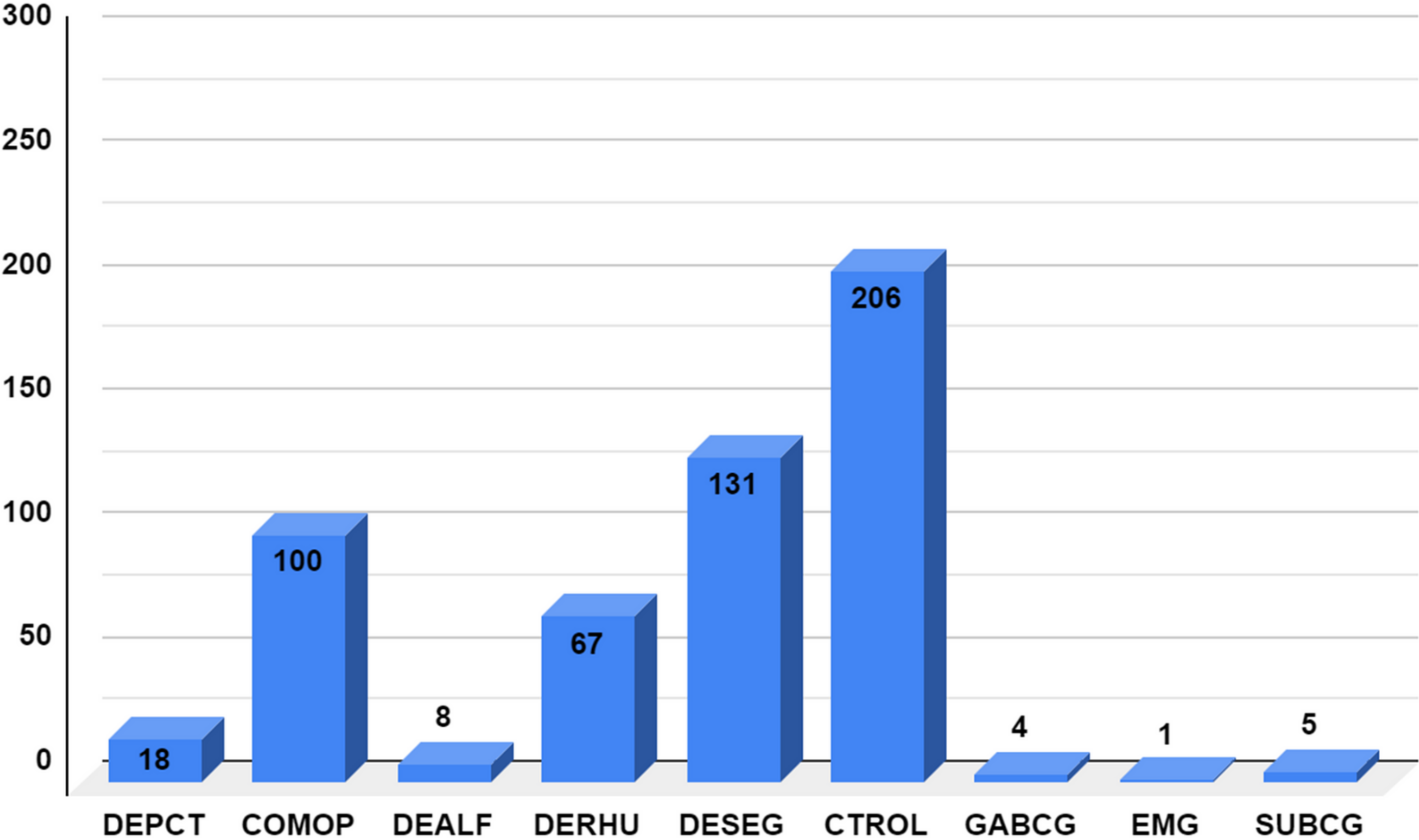


Foram registradas 255 reclamações, o que representou um aumento de 14,9% em relação ao trimestre anterior. O Departamento de Segurança Contra Incêndio (DESEG) foi o mais demandado. No entanto, é importante destacar que a classificação da tipologia é realizada pelo próprio manifestante.

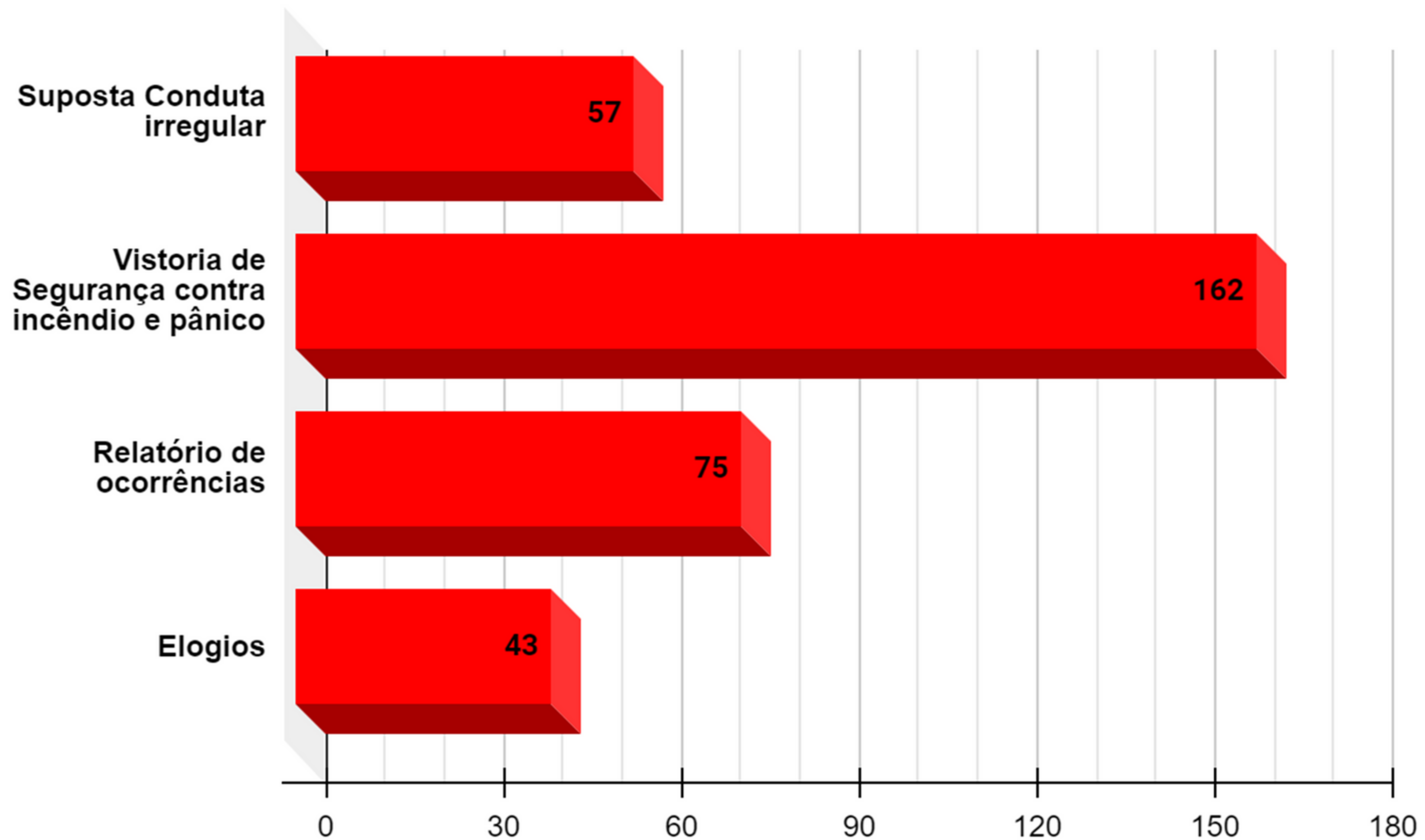
Houve 67 denúncias no total, representando uma redução de 2,9% em relação ao trimestre anterior. O Comando Operacional (COMOP) foi o órgão mais demandado, com 38 registros.

Foram registrados 46 elogios no total, o que representa um aumento de 7,0% em comparação com o trimestre anterior. O Comando Operacional (COMOP) foi o órgão mais elogiado, com 14 menções positivas.

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO DE DIREÇÃO



ASSUNTOS MAIS RECORRENTES 4º TRIMESTRE- 2023



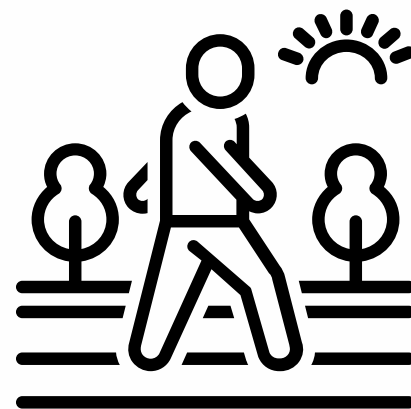


- ✓ A tipologia das manifestações direcionadas ao Departamento de Segurança Contra Incêndio apresenta-se, na maioria das vezes, como reclamações. No entanto, o assunto real frequentemente trata de solicitações de vistorias (a classificação da tipologia é feita por inteligência artificial da Ouvidoria Geral do DF).
- ✓ 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).

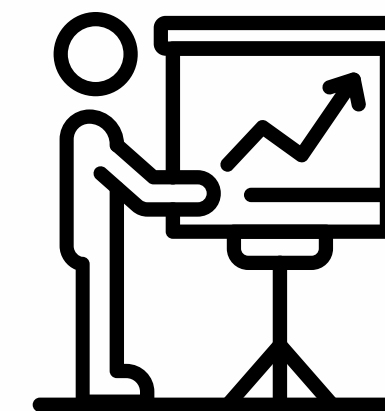
PROJETOS EM ANDAMENTO



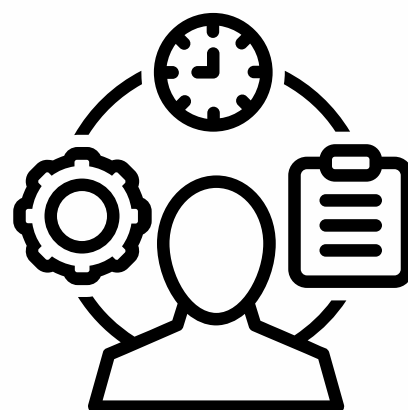
Canal de ouvidoria da mulher em fase de implementação



Ouvidoria itinerante, finalizada em dezembro, 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

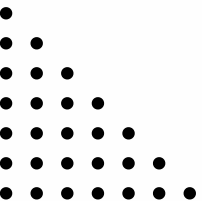


Ouvidoria tem participado de reuniões, apresentando os números e resultados, tanto com o Comando da Corporação, quanto com órgãos externos

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, a Ouvidoria tem buscado cada vez mais a organização eficiente da força de trabalho, de acordo com padrões de qualidade, quantidade e tempo de resposta.
- 4 - No mês de novembro 02 bombeiros militares da Ouvidoria do CBMDF, participaram do XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores, realizado na cidade de Brasília - DF, visando o aperfeiçoamento dos procedimentos, processos e projetos da ouvidoria do CBMDF, atinentes a área de defesa da cidadania, gestão e governança.



EQUIPE DA OUVIDORIA



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

Ouvidor Adjunto: Cap. André Luis Silva Mezêncio

Secretaria: Ten. Cleiton, Subten.RRm Ezequiel, Sgt Fábio Cavalcante, Sgt Pimenta

NA HORA TAGUATINGA:

St Ivonete, Sgt Julio Borges, Sgt Celso Mendes, Sgt Roklande, Sgt Reubem, Sgt Flávio Márcio, Sgt Hilda, Cb. Leilane

NA HORA RODOVIÁRIA:

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