



## **Plano de Ação da Ouvidoria do CBMDF 2024/2025**

# **Plano de Ação 2024/2025**

**Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal**

# A Equipe

**OUVIDORIA  
SEDE**

**Cel QOBM/Comb Hildebeto Barbosa dos Santos Ouvidor do CBMDF**

**Cap. QOBM/Comb André Luís Silva Mezêncio Ouvidor adjunto do CBMDF**

**1º Ten. QOBM/Comb Cleiton Nunes Lopes Chefe da SEAAD**

**SubTen. RRM Eliézer Gonçalves da Costa Secretário da SEAAD**

**ATENDENTES  
DE OUVIDORIA**

**SubTen. Ivonete Aparecida Rosa  
SubTen.RRm Claudeci Ferreira da Silva**

**1º Sgt. Júlio César Borges**

**1º Sgt. Evandro Rodrigues Barbosa**

**1º Sgt. Celso Mendes da Silva**

**1º Sgt. Flávio Márcio Pereira Martins**

**2º Sgt. Reubem Bandeira de Melo**

**3º Sgt. Aline A. A. M. de Carvalho**

**3º Sgt. Cristina da Rocha Santana**

**3º Sgt. Jessé E. M. Araújo**

**3º Sgt. Pollana R. Alves Campos**

**3º Sgt. Amanda M. B. Souto**

**Cb. Leilane Machado Correia**

# Apresentação



A Ouvidoria é a setorial da Controladoria do CBMDF responsável pelo encaminhamento interno das demandas da comunidade e dos bombeiros militares para o setor específico que irá responder às manifestações solicitadas. Uma vez que as deficiências institucionais são identificadas por meio de seus usuários, a Ouvidoria é um alicerce do diagnóstico da Corporação e, portanto, consiste em uma ferramenta de gestão para o comando do CBMDF e tem como objetivo, consolidar o planejamento realizado no ano anterior e efetivá-lo no ano vigente.

# Manifestações recebidas

**No ano 2023 foram recebidas, até o dia 30 de novembro, um total de 2.032 manifestações, divididas da seguinte maneira:**

OUV-DF: 1.287 (63,34%)

e-SIC: 741 (36,47%)

FalaBr: 3 (0,19%)

**No ano 2024 foram recebidas, até o dia 31 de outubro, um total de 4.145 manifestações, divididas da seguinte maneira:**

OUV-DF: 3.779 (91,17%)

e-SIC: 366 (8,83%)

### **Atendimentos presenciais 2023**

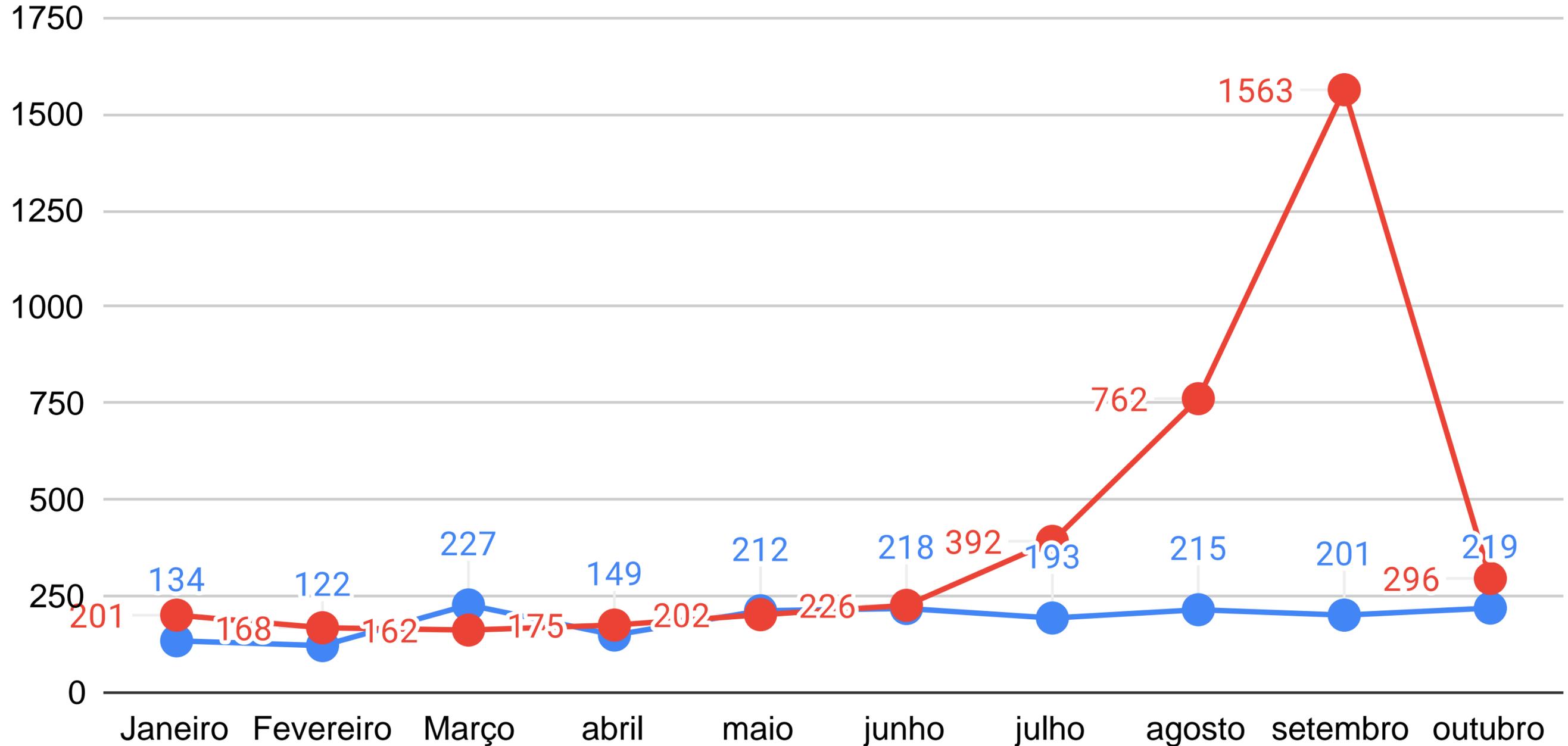
Posto Na Hora Rodoviária do Plano Piloto: **431**; índice de satisfação **100%**  
(fonte:Sigonet)Posto Na Hora Taguatinga:**427**; índice de satisfação não  
disponível (fonte:Sigonet)

### **Atendimentos presenciais 2024**

Posto Na Hora Rodoviária do Plano Piloto: **429**; índice de satisfação **99,07%**  
(fonte:Sigonet)Posto Na Hora Taguatinga:**390**; índice de satisfação **100%**  
(fonte:Sigonet)

# Manifestações mensais

● 2023 ● 2024

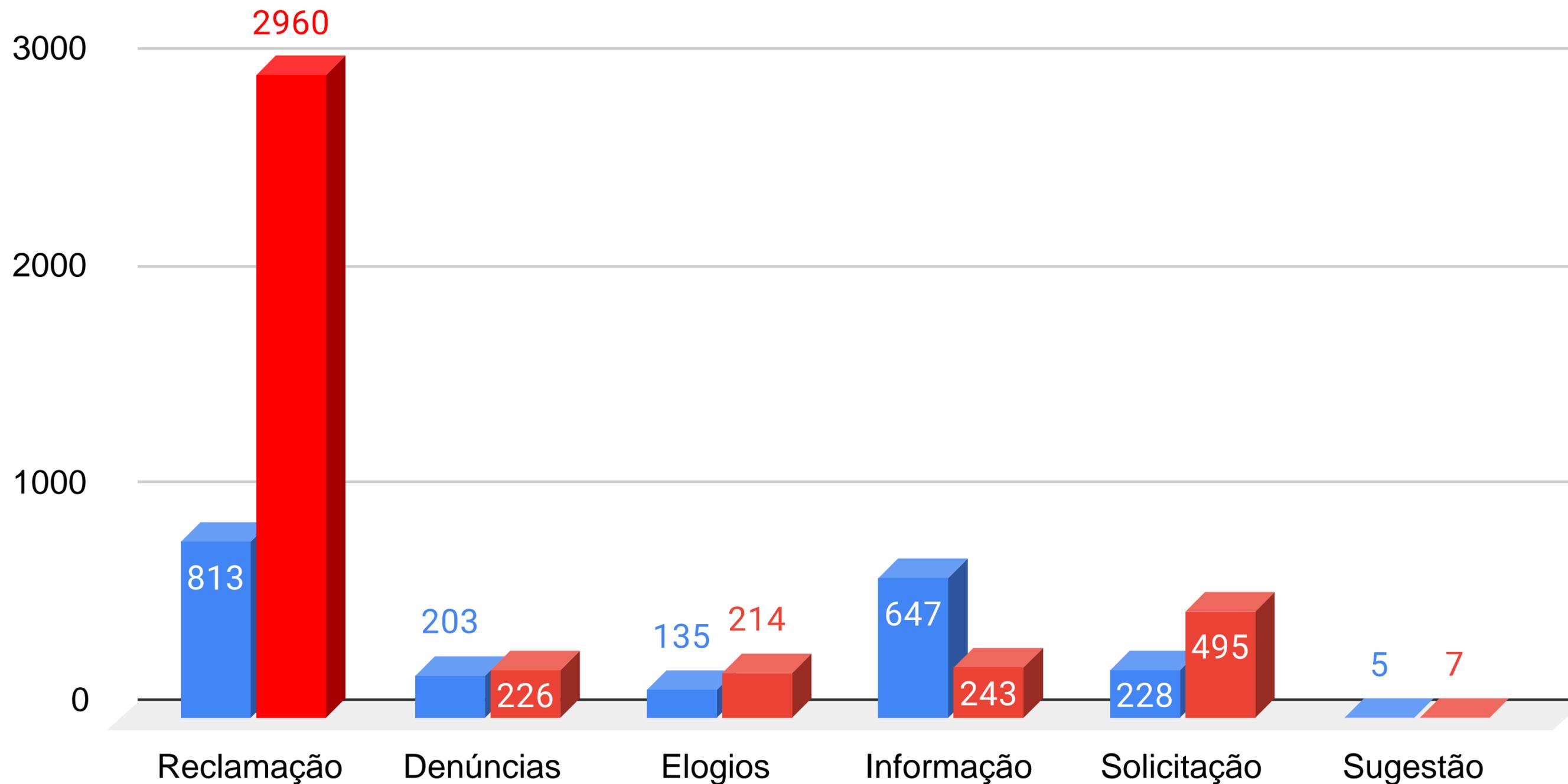


# Diagnóstico das manifestações

Comparado ao mesmo período do ano de 2022, percebeu-se aumento do número de manifestações em 86,4% no ano de 2023. Já em 2024 teve um aumento de 194% em relação a 2023, levando em consideração a data final de 31/10/2024. Tais aumentos podem estar relacionado a maior confiança dos usuários no serviço prestado e também a maior divulgação dos serviços de Ouvidoria internamente, assim como o recebimento de manifestações anônimas de pedidos de vistoria em edificações residenciais, intensificadas a partir de julho de 2024.

# Manifestações por Tipologia

2023 2024



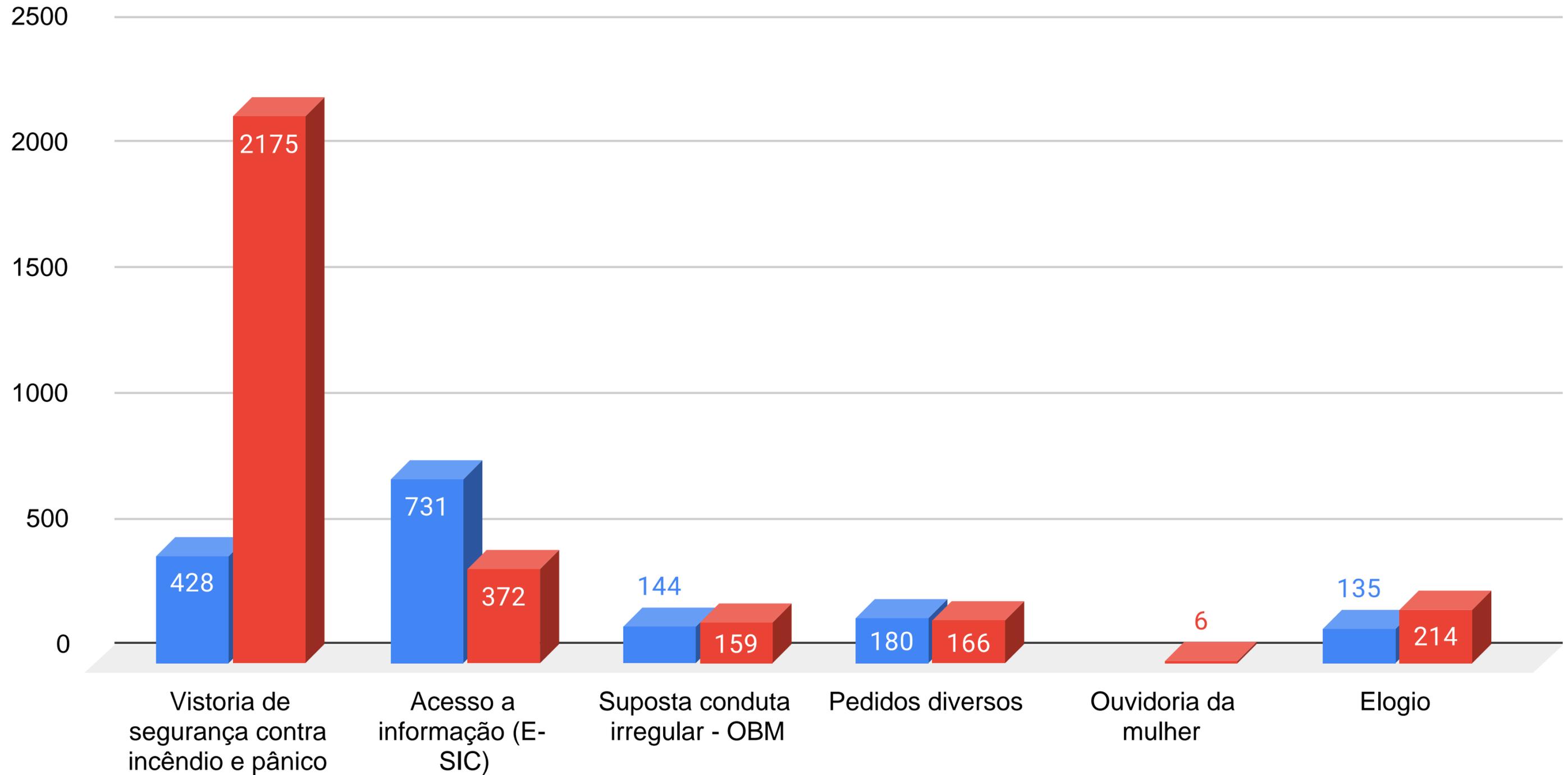
# Diagnóstico das tipologias

As manifestações registradas ao longo do ano de 2023 apresentaram características diversas, com a tipologia “Reclamação” predominante, assim como 2024, que apresentou volume atípico devido ao pedido de vistorias em edificação residencial.

Em 2023, observou-se um grande aumento na tipologia “Informação” , devido ao uso e divulgação da Plataforma e-SIC. Em 2024 muitos pedidos de acesso a cópias de ocorrências foram realizadas por meio da tipologia “Solicitação”.

# Assuntos mais recorrentes

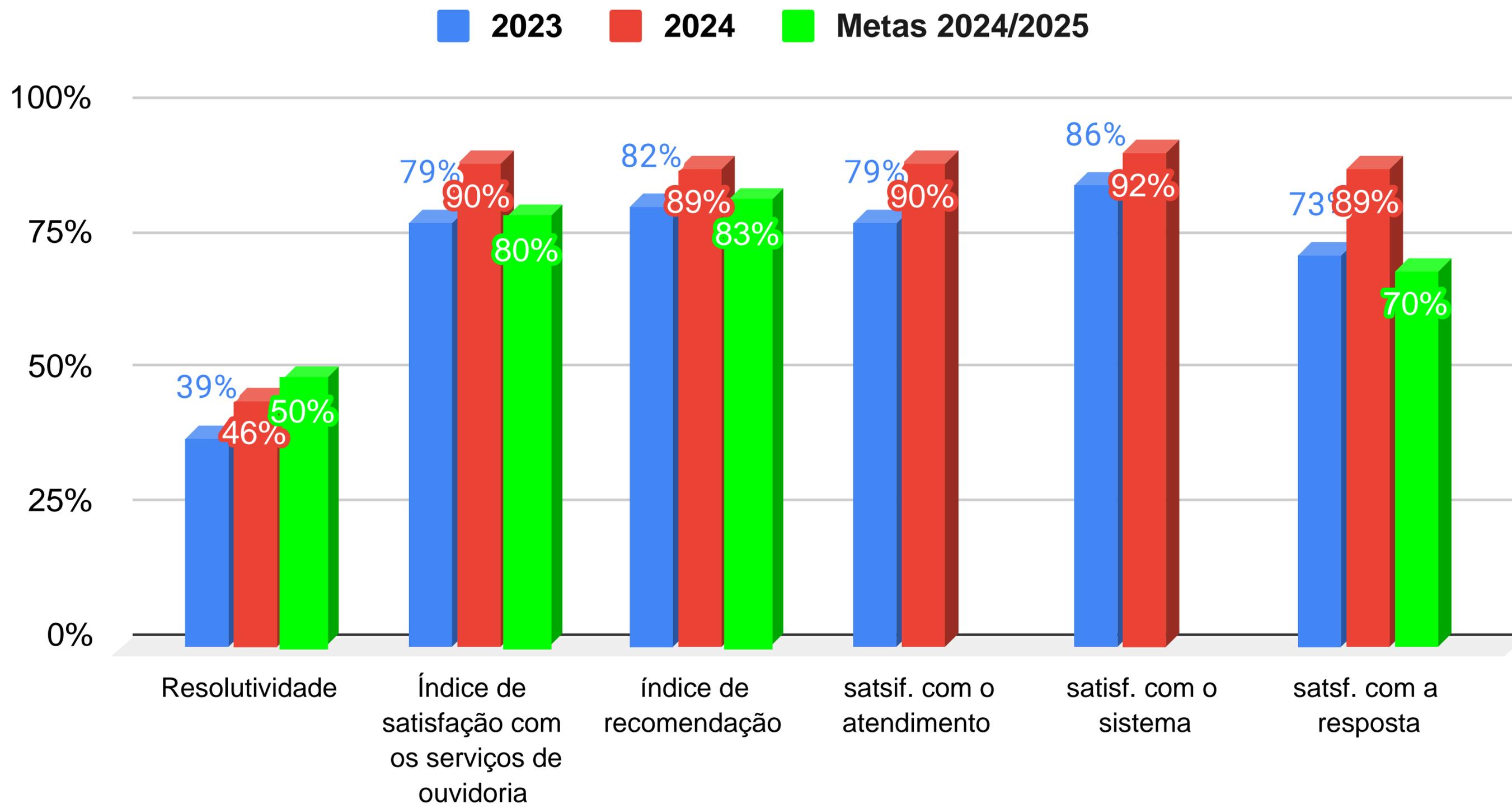
■ 2023 ■ 2024



# Diagnóstico dos assuntos recorrentes

O ano de 2023 contou com uma nova forma de reclassificação das manifestações para alcançar os mais variados assuntos que efetivamente podem demonstrar os pontos positivos e negativos da corporação, assim como auxiliar na produção de políticas internas. Em 2024 foi iniciado o projeto da Ouvidoria da Mulher, voltado diretamente para o recebimento de manifestações de bombeiras militares e dependentes vítimas de violência por parte de militares do CBMDF.

# Pesquisa de satisfação e metas para o biênio



# Diagnóstico dos indicadores

O índice de resolutividade retrata uma opinião do manifestante quanto ao serviço que foi prestado para ele, a partir de uma pesquisa de satisfação, onde foi obtido até o dia 30/11/2023, um percentual de 39%, levando-se em consideração 196 manifestações avaliadas. Em 2024 este índice aumentou para 46% devido a implementação de comunicação com manifestantes após o recebimento de resposta definitiva, aumentando o número de avaliações para 262.

O índice de satisfação com o serviço de ouvidoria (79% em 2023 e 90% em 2024 ) é avaliado como uma média de outros índices, que envolvem todos os processos de trabalho da Ouvidoria, incluindo o índice de satisfação com o atendimento (Atendimento prestado durante o registro da manifestação), o índice de satisfação com o sistema (facilidade de

acesso, localização de ícones, registro e envio da manifestação por meio digital) e o índice de satisfação com a resposta recebida (satisfação do cidadão com o tratamento de sua manifestação).

O índice de recomendação, que avalia, em percentual, quanto o cidadão recomendaria os serviços da Ouvidoria do CBMDF, foi de 82%, em relação a 78 respostas em 2023; em 2024 de 89% em relação a 129 respostas.

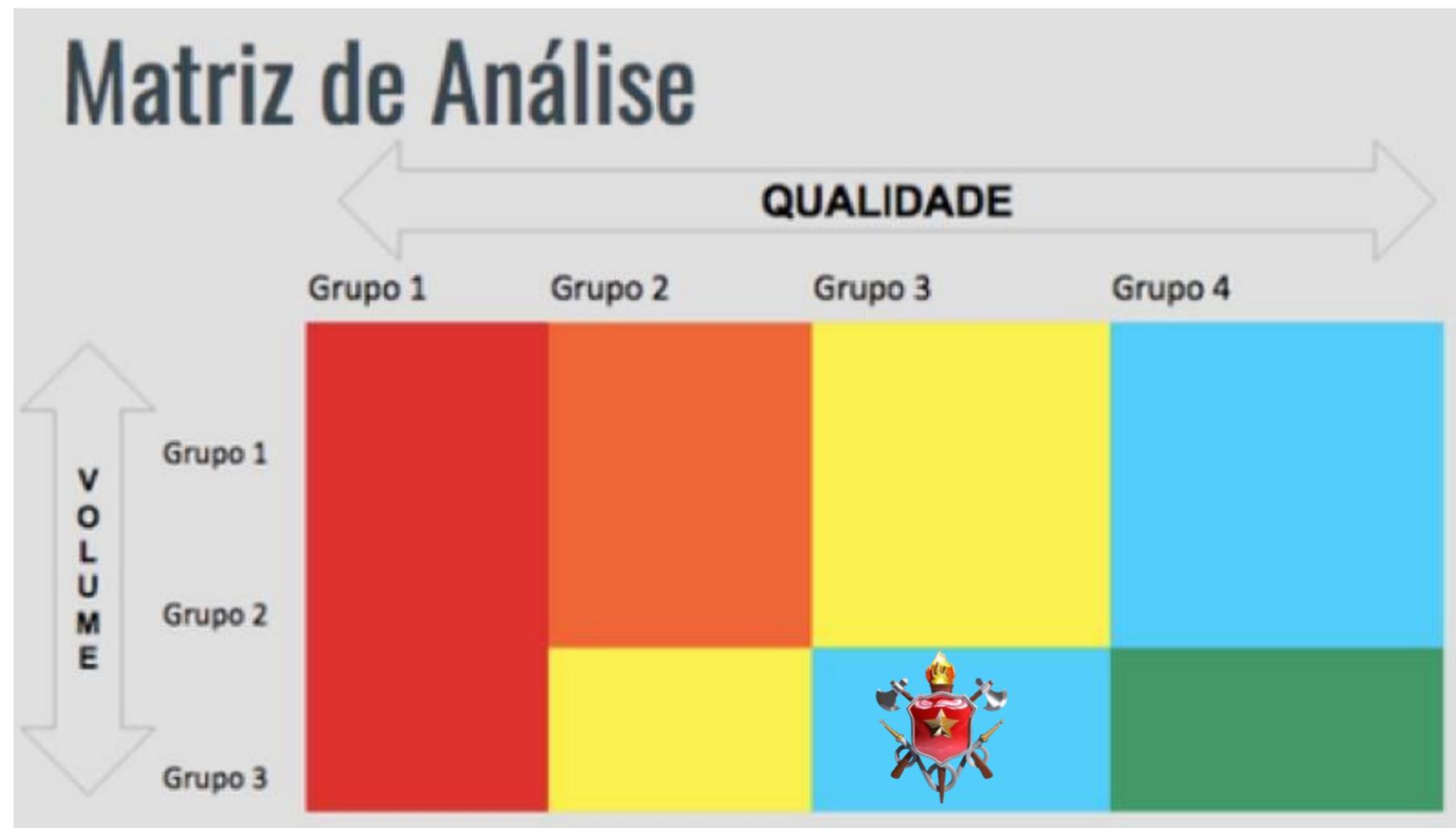
Outro indicador que chamou atenção em 2024 foi o índice de satisfação com a resposta que aumentou para 89% em relação a 128 respostas. Este aumento significa avanços na adequação das respostas com as orientações da rede SIGO e também na maturidade gerencial deste setor.

# Reflexões

Percebe-se que após a união da plataforma e-SIC ao site participa.df, que possibilitou maior divulgação de transparência e acesso à informação, de acordo com a Lei Distrital de Acesso à informação nº 4.990/2012, o número de manifestações de pedido de informações aumentou significativamente. Os pedidos abrangem temas como acessos a processos administrativos, informações sobre escalas de serviço, planejamento de serviços ofertados, ocupação de funções gratificadas e concurso público.

Por outro lado, o assunto “Vistoria de segurança contra incêndio e pânico” é aplicado a todas as manifestações que são direcionadas ao Departamento de Segurança Contra Incêndio e Pânico (DESEG), como pedidos de fiscalização e vistorias em comércios, condomínios, prédios residenciais e de grande movimentação de público e acesso a laudos de vistoria. Estes pedidos recebem, na maioria das vezes a tipologia “reclamação”.

O assunto “Pedidos Diversos” também teve aumento e registrou temas como informações sobre cursos do CBMDF, liberação de guias de atendimento médico, dúvidas sobre os sistemas do CBMDF, pedidos de averiguação para captura de animais e corte de árvores, entre outros.



Considerando o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), o CBMDF está classificado no grupo 3 em relação ao volume e no grupo 3 em relação à qualidade, pois somente a meta para o índice de resolutividade não foi alcançado no ano de 2024.

Os elementos estruturantes de volume de manifestações e qualidade da serviço oferecido, são propostas da Rede Sigo-DF.

No elemento qualidade, partir dos indicadores avaliados por meio de pesquisa de satisfação, foi identificado baixo número de respostas. O baixo percentual no índice de resolatividade, pode ser associado à insatisfação de poucos usuários com a resposta recebida, podendo ser incongruente com a maioria dos usuários, como pode ser percebido com a pesquisa de satisfação realizada no posto Na Hora da rodoviária do Plano Piloto (100% de satisfação em 2023) e do Na Hora do Pistão Sul (100% de satisfação em 2024). Dessa forma, em 2024 houve a necessidade de implementação de ações, para maior recebimento de resposta à pesquisa de satisfação no sistema Participa-DF.

No elemento volume serão mantidas ações voltadas para aumentar o número de manifestações recebidas, como o projeto de ouvidoria itinerante.

# Metas 2024/2025

Para o Plano de Ação da OUVID-CBMDF 2024/2025, construído a partir de 04 grandes etapas: análise e diagnóstico de assuntos de interesse da OUVID-CBMDF; discussão e determinação de objetivos; priorização e de metas atingíveis; monitoramento e controle dos objetivos e metas; serão definidos dois grupos de ações:

**1º Grupo: Ações transversais comuns a toda a rede de ouvidoria SIGO-DF**

**2º Grupo: Ações específicas de alcance institucional**

O projeto prioritário será voltado para a continuação da Ouvidoria Itinerante e o monitoramento de seus resultados será realizado.

# Cronograma

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégia</b>	<b>Situação</b>	<b>Atitudes</b>	<b>Cronograma</b>
Atualizar a carta de serviços do CBMDF.	Ações transversais comuns a toda a rede de ouvidoria SIGO-DF	Finalizado	Criação de grupo de trabalho para atualização da carta de serviços do CBMDF	Previsão para término no final do último trimestre/2024
Promover reuniões de apresentação dos números/resultados da Ouvidoria com o Comandada Corporação	Ações específicas de alcance institucional	Em andamento	Reuniões trimestrais com o as setoriais da Corporação	Previsão para término no final do último trimestre/2025
Incrementar a capacidade institucional da OUVID/CBMDF	Ações específicas de alcance institucional	Em andamento	Realizar capacitações dos militares (cursos, palestras, congressos) Continuação do projeto de Ouvidoria itinerante	Previsão para término no final do último trimestre/2025

Avançar na Maturidade da capacidade institucional Ouvidoria do CBMDF	Ações específicas de alcance institucional	Em andamento	Solidificar a gestão de dados por meio de software <i>Power BI</i>	Previsão para término no final do último trimestre/2024
Melhorar os indicadores das manifestações recebidas pela Ouvidoriado CBMDF.	Ações transversais comuns a toda a rede de ouvidoria SIGO-DF	Em andamento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Divulgação de <i>QRcode</i> nos postos NaHora;</li> <li>2. Criação de forma mais acessível à pesquisa de satisfação, junto à OGDF.</li> </ol>	Previsão para término no final do último trimestre/2025
Realizar o "Café com a Ouvidoria" com a Ouvidoria Geral do DF	Ações transversais comuns a toda a rede de ouvidoria SIGO-DF	Não iniciado	Compartilhamento de ideias para melhorias de projetos e de serviços na plataforma Participa.df	Previsão para término no final do último trimestre/2025
Promoção de melhoria do Índice de Transparência Ativa (ITA)	Ações transversais comuns a toda a rede de ouvidoria SIGO-DF	Em andamento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomear militares para gerenciamento de conteúdo em cada seção.</li> </ol>	Previsão para término no final do último trimestre/2025

			<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Fiscalização periódica do sítio eletrônico.</li> <li>3. Média de nota acima de 90.</li> </ol>	
Promover melhorias no ambiente de trabalho	Ações específicas de alcance institucional	Em andamento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promover a divisão de tarefas de forma mais equilibrada.</li> <li>2. Realização de reuniões periódicas para avaliação das demandas de melhoria.</li> <li>3. Valorizar as contribuições de soluções inovadoras para os diferentes caminhos de atuação da ouvidoria.</li> </ol>	Previsão para término no final do último trimestre/2025

# Conclusão

O ano de 2023 contou com avanços na maturidade da capacidade institucional, utilizando-se de diversas capacitações da equipe de Ouvidoria e de melhor inclusão de dados em plataformas de trabalho, sendo possível iniciar o processo de padronização de condutas dos militares da OUVID- CBMDF no sentido de reclassificar as manifestações, quanto ao assunto, que trará melhoria progressiva das atividades de governança.

## **Pontos positivos:**

- Cumprimento de meta para os indicadores de performance (Índice de satisfação com os serviços de ouvidoria, índice de satisfação com a resposta);
- Diminuição do tempo de resposta das manifestações( de 12.2 em 2022, para 10.1 dias em 2023 e 4,9 dias em 2024 );
- Alto número de atendimentos presenciais (858 em 2023 e 819 em 2024);
- Aumento do número de manifestações devida a divulgação dos serviços de Ouvidoria e confiança dos usuários;

- Avanço na gestão de dados (Ferramenta Power BI);
- Capacitação dos militares (cursos, palestras e congressos).

## **Pontos negativos:**

- Baixo índice de preenchimento da Pesquisa de Satisfação;
- Alta rotatividade da chefia.

# Projeto

**1. Nome: Ouvidoria itinerante**

**2. Justificativa:** A efetivação do Projeto tem como justificativa continuar difundindo o acesso aos serviços prestados pela Ouvidoria aos militares do CBMDF, além de tirar as dúvidas entre os militares em relação ao serviço desempenhado pela Ouvidoria. Por meio de uma viatura, dois militares da ouvidoria irão visitar Grupamentos de Bombeiro Militar (GBM) e serão realizadas palestras com objetivo de esclarecer que o serviço da Ouvidoria é de acolher as demandas e direcionar aos setores competentes para apuração.

**3. Objetivo:** Facilitar o acesso aos serviços de Ouvidoria do CBMDF; Esclarecer como é feito o tratamento das demandas quanto ao anonimato e sigilo; Conscientizar os militares quanto ao serviço da Ouvidoria; Divulgar as formas de acesso à Ouvidoria; Esclarecer como são utilizados os índices gerados pela Ouvidoria.

**4. Benefícios/Resultados Esperados:** Melhor compreensão dos militares da Corporação do serviço prestado pela Ouvidoria. Almeja-se que a partir desta conscientização ocorra aumento no registro de demandas do público interno por meio do sistema PARTICIPA-DF e outras formas de acesso.

**5. Aferição de Resultados:** Ao fim de um grupo de GBM's será elaborado um relatório final onde serão identificados os pontos positivos e negativos.

**7. Peças de comunicação:** Intranet da corporação, redes sociais e Boletim Geral do CBMDF.

**8. Riscos:** Durante o cronograma das Palestras podem ocorrer chamados emergenciais, militares com afastamentos (dispensas médicas, cursos, férias...) o que pode acarretar no reagendamento e proposição de novas datas;

Desfalque de militares da Ouvidoria nos boxes para atendimento ao público que serão designados para a realização do Projeto.

Falta de recursos materiais para deslocamento dos militares aos Grupamentos.

9. **Planejamento:** Selecionar os militares que ficarão à disposição do Projeto; Redigir a apresentação e elaborar os slides; Os militares envolvidos terão que apresentar o cronograma das Palestras definido junto ao Comando Operacional – COMOP.
10. **Desenvolvimento:** Cronograma das Palestras.
11. **Avaliação:** Analisar ao fim do cronograma das Palestras se houve aumento de demandas no Participa-DF do público interno da corporação.
12. **Recursos:** Computadores, projetor, viatura e recursos humanos.
13. **Cronograma:** Data de início: 05/03/2024; Data de término: 28/11/2025.
14. **Equipe do Projeto/Responsáveis:** Ouvidor e demais militares lotados na Ouvidoria do CBMDF.