

Relatório Anual de Produtividade da Ouvidoria do CBMDF - 2024



Cel. QOBM/Comb. Leonardo Duarte Raslan

Comandante-Geral do CBMDF

Cel. QOBM/Comb. Diógenes Alves de Quinta

Subcomandante do CBMDF

Cel. QOBM/Comb. Fábio Martins da Silva

Controlador do CBMDF

Cel. QOBM/Comb. Hildebeto Barbosa dos Santos

Ouvidor do CBMDF

Equipe da Ouvidoria

Cap.QOBM/Comb. André Luís Silva Mezêncio

Cap. QOBM/Comb. Cleiton Nunes Lopes

SubTen. QBMG-1 Ivonete Aparecida Rosa

SubTen. RRm Eliézer Gonçalves Costa

SubTen. RRm Claudeci Ferreira da Silva

1º Sgt.QBMG-1 Evandro Rodrigues Barbosa

1º Sgt.QBMG-2 Celso Mendes da Silva

1º Sgt.QBMG-1 Flávio Márcio Pereira Martins

2º Sgt.QBMG-1 Reubem Bandeira de Melo

3º Sgt.QBMG-1 Aline Adne Araújo Mamede de Carvalho

3º Sgt.QBMG-1 Jessé Esmeraldo Monteiro Araújo

3º Sgt.QBMG-1 Cristina da Rocha Santana

3º Sgt.QBMG-1 Pollana Roberta Alves Campos

3º Sgt.QBMG-1 Leilane Machado Maciel

Sumário

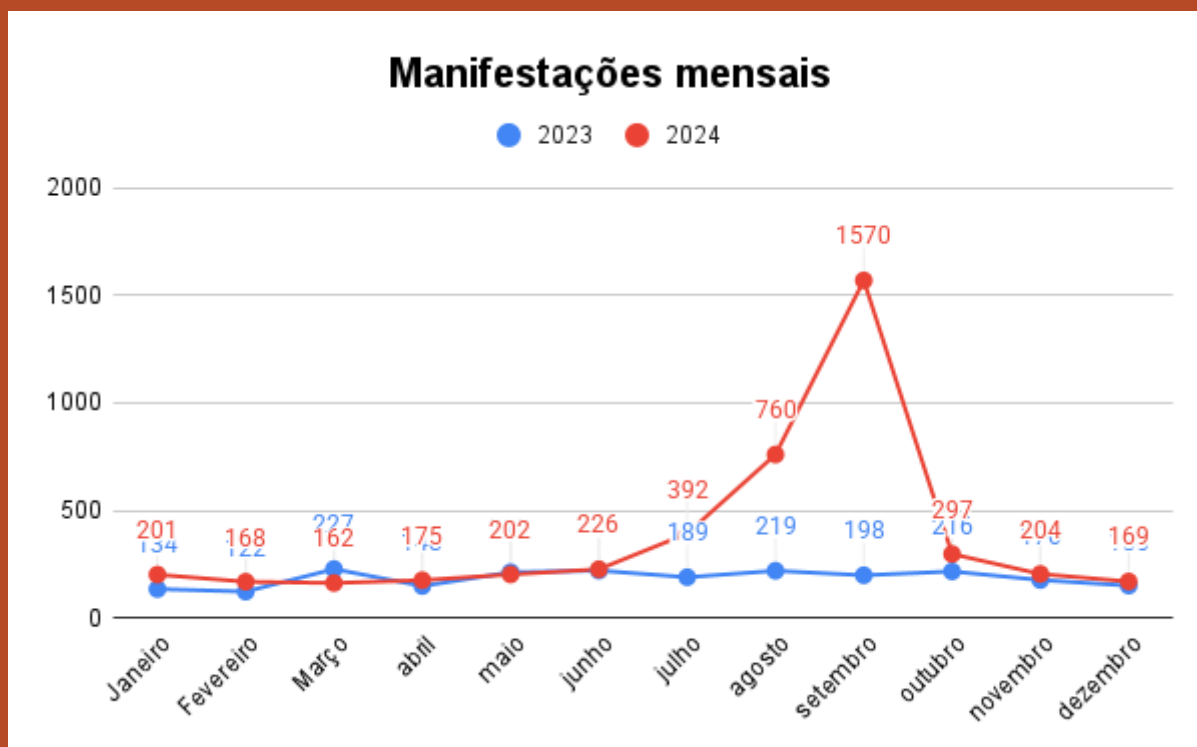
1 – Visão Geral	4
1.1 – Indicadores de performance	5
1.2 – Índice de cumprimento do prazo de resposta	6
1.3 – Formas de entrada da demanda	7
2 – Diagnóstico das manifestações	8
2.1 – Análise referente ao ano de 2024:	8
2.2 – Tipologia das demandas e assuntos mais recorrentes:	9
2.3 - Diagnóstico E-SIC.....	12
3 – Projetos	14
3.1 – Ações realizadas	14
3.2 – Ações extraprojetos.....	15
4 – Conclusão	16

1 – Visão Geral

Os dados apresentados pelo presente relatório foram coletados no dia 13 de janeiro de 2025.

No ano de 2024, a Ouvidoria recebeu o total de 4.526 manifestações, sendo 4.107 registradas pelo OUV-DF (91%) e 419 pelo E-sic (9%).

4.526
MANIFESTAÇÕES

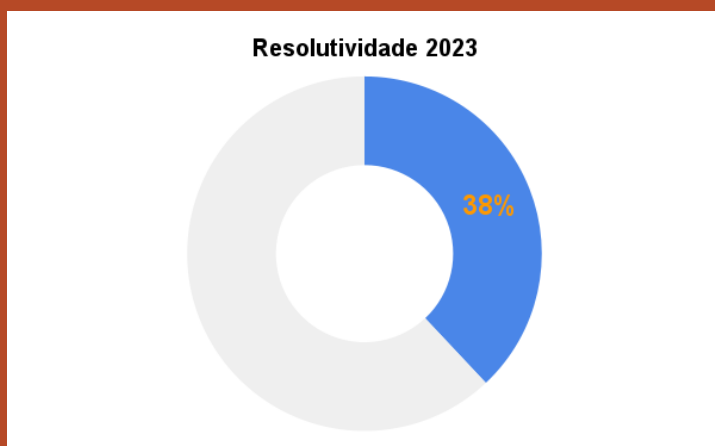


1.1 – Indicadores de performance

2024



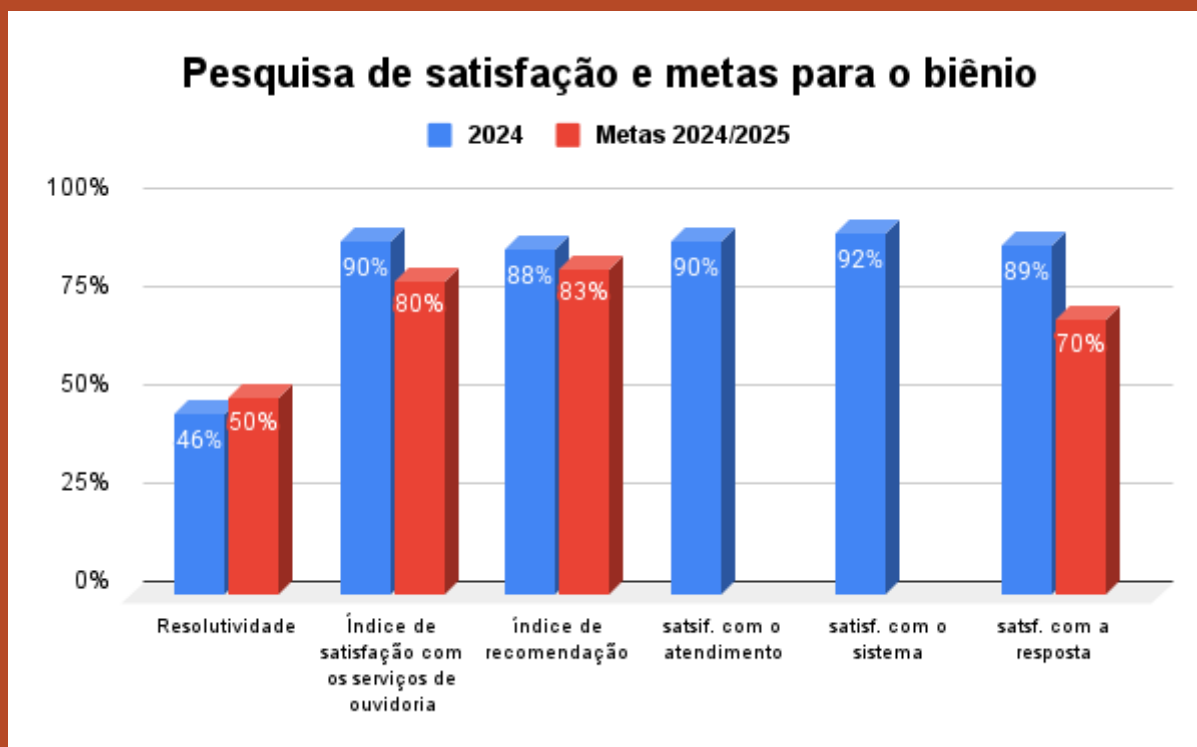
2023



O Plano de Ação do ano de 2024/2025 do CBMDF definiu meta de 50% na resolutividade. Contudo, ressalta-se que apenas cerca de 6,8% das demandas são avaliadas quanto à resolutividade, fato que gera um erro de análise para o índice, uma vez que, em virtude da baixa avaliação dos usuários, não é possível concluir sobre a qualidade do atendimento considerando apenas este índice.

Grande quantidade das demandas encaminhadas à Ouvidoria, são referentes a serviços de Vistoria de Segurança Contra Incêndio e Pânico. Este serviço, de forma equivocada e comum, é solicitado como reclamação ou denúncia de um certo estabelecimento residencial, onde podem haver divergências de opiniões entre moradores e síndico, por vezes não havendo espaço para atuação e solução por parte do CBMDF.

Em outra instância, a vistoria está atrelada à ida do corpo de vistoriadores e existe um prazo para solução das irregularidades constatadas por meio do vistoriador e esse prazo pode extrapolar o tempo que a demanda fica aberta na Ouvidoria. Dessa forma, os índices podem ser impactados também por esse lapso temporal.



Conforme apresentado no gráfico acima, constata-se que houve uma melhora no desempenho relativo aos indicadores de performance em 2024, o que corrobora com o apresentado no Plano de Ação para o ano de 2024/2025.

1.2 – Índice de cumprimento do prazo de resposta

Prazo médio de resposta

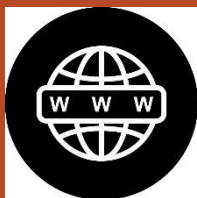


5,3 DIAS

Em comparação com o índice de 2023 (10 dias) houve uma redução do prazo de resposta em 4,7 dias. Essa melhoria foi atingida através dos objetivos de alcance gerencial, por meio de alinhamento de procedimentos e capacitação da equipe, assim como divulgação aos setores da corporação sobre o fluxo de processos da Ouvidoria.

1.3 – Formas de entrada da demanda

INTERNET



3.224

Manifestações

71,2%

TELEFONE



357

Manifestações

7,8%

PRESENCIAL



945

Manifestações

20,9%

PROTOCOLO



1

Manifestações

0,1%

Conforme regulamentação normativa, a porta de entrada dos serviços de Ouvidoria é o Sistema [Participa DF](#).

É importante ressaltar que os dados apresentados foram adaptados do Painel de Ouvidoria, por não refletirem exatamente o número de atendimentos prestados presencialmente nas unidades Na Hora Plano Piloto (515 atendimentos no ano de 2024) e Na Hora Taguatinga (430 atendimentos no ano de 2024), uma vez que o relatório de atendimento presencial foi retirado nos postos, pelo sistema SIGANET.

2 – Diagnóstico das manifestações



2.1 – Análise referente ao ano de 2024:

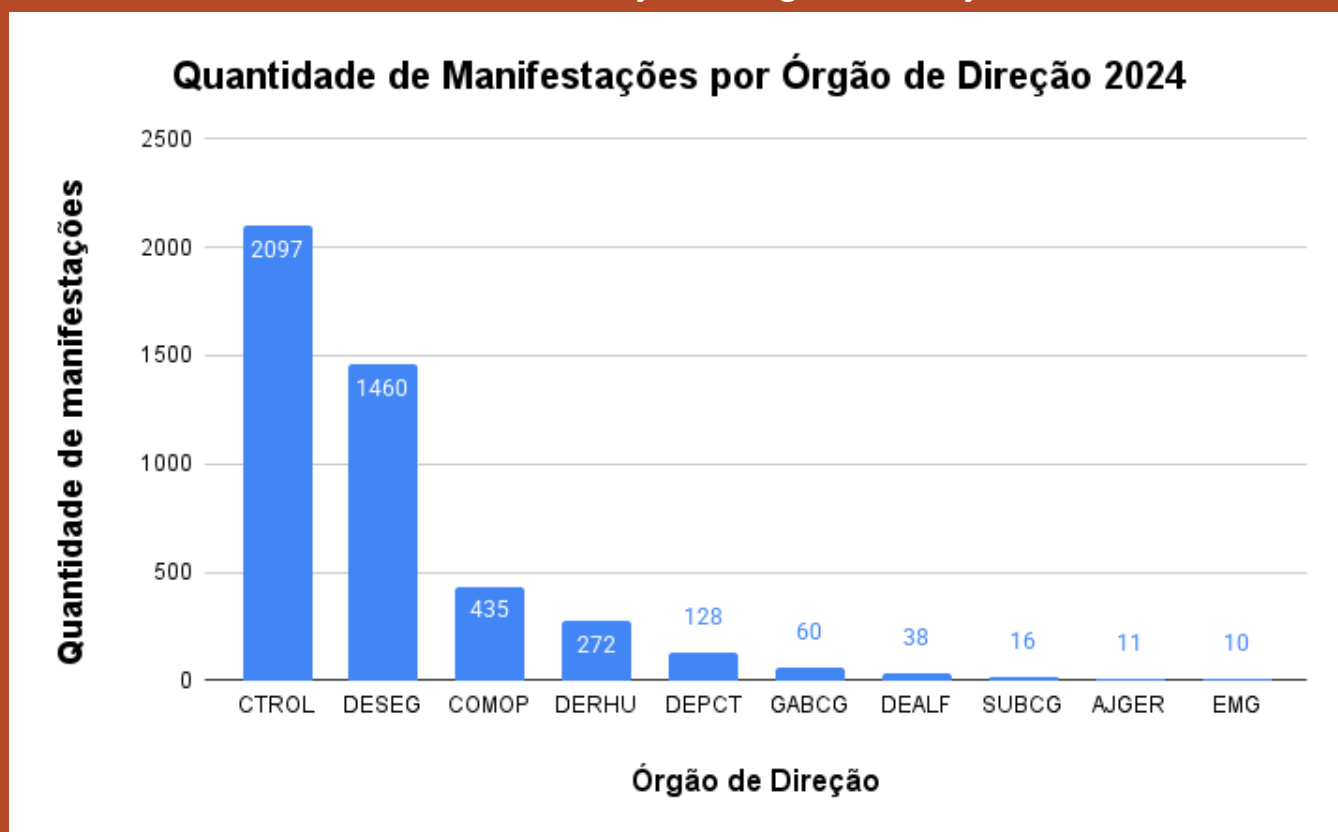
Em números absolutos, houve aumento significativo no número de manifestações na plataforma OUV-DF, passando de **1.424** (mil quatrocentos e vinte e quatro) em **2023** para **4.107** (quatro mil cento e sete) em **2024**, representando um aumento de aproximadamente **104%**.

Em números gerais, a **Controladoria – CTROL**, é o órgão de Direção que possui maior quantidade de manifestações, **2.097**, sendo **46,32%** do total, pois, todas demandas que são duplicadas, ou que não possuem dados suficientes para serem encaminhadas internamente são respondidas e encerradas na própria Ouvidoria, que é um dos setores subordinados.

O **Departamento de Segurança contra Incêndio – DESEG**, responsável dentre outras atribuições por realizar atividades de segurança contra incêndio e pânico, com vistas à proteção das pessoas e dos bens públicos e privados; realizar perícias em incêndio e explosões pelo credenciamento e fiscalização, foi o segundo Órgão de Direção com maior número de manifestações num total **1460**, sendo **32,25%**.

Em terceiro lugar o **Comando Operacional – COMOP**, com **435** manifestações, **9,6%** do total, responsável por realizar o planejamento estratégico setorial, a coordenação e o emprego das unidades subordinadas; planejar, controlar e executar atividades de prevenção e combate a incêndio, busca, salvamento e resgate, atendimento pré-hospitalar, proteção civil, proteção ambiental, operações aéreas e guarda e segurança em suas unidades operacionais, além de outras atividades delegadas e Assessoria de Legislação, Justiça e Disciplina.

Gráfico Quantidade de manifestações x Órgão de Direção

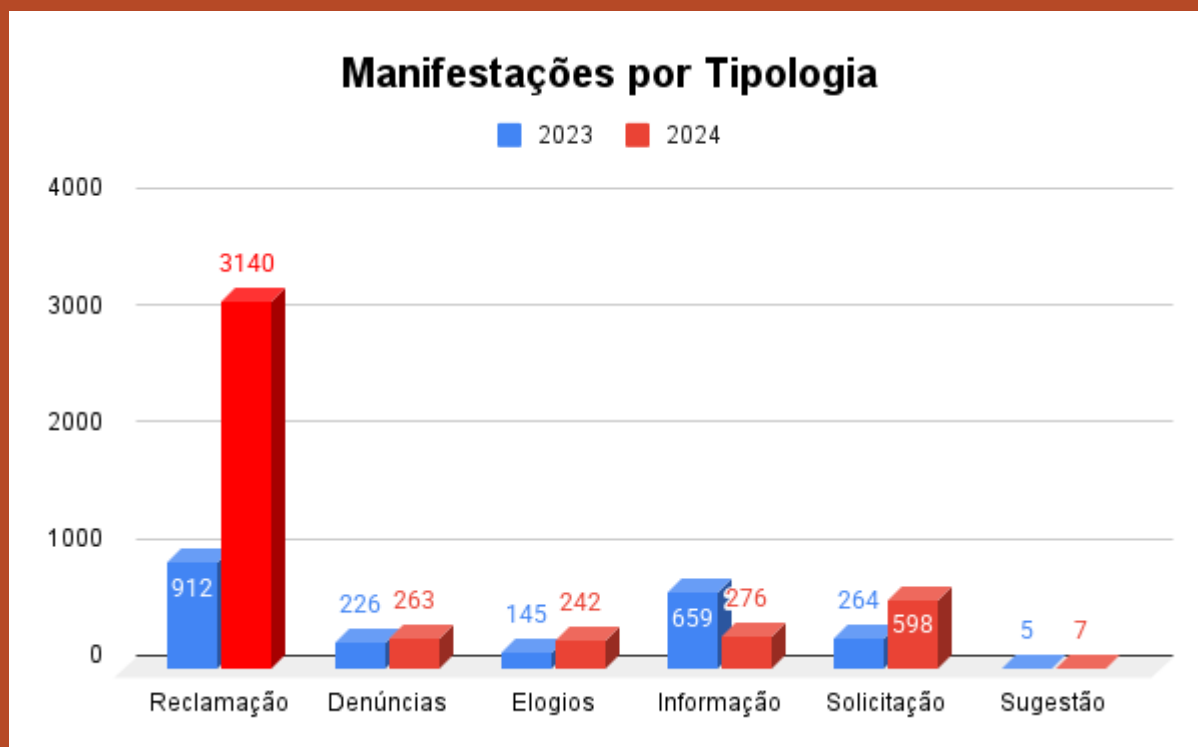


2.2 – Tipologia das demandas e assuntos mais recorrentes:

O gráfico a seguir apresenta os tipos de demandas que podem ser recebidas na Ouvidoria, quais são: Sugestão, Solicitação, Reclamação, Informação, Elogio e Denúncia.

O quantitativo de manifestações foi retirado do Painel de Gerenciamento do Sistema de Gestão Estratégica e Inteligência de Negócios do CBMDF (GESINT- Power BI).Referência:<https://gesint.cbm.df.gov.br/bicorporativo/controladoria/ouvidoria/>.

O total de reclamações em 2024 foi expressivo devido a um caso específico de pedidos de vistoria de edificações residenciais, para fiscalização de materiais contra incêndio e pânico, todos de forma anônima, para endereços repetidos. Todas as providências foram tomadas na seção de vistorias do CBMDF.



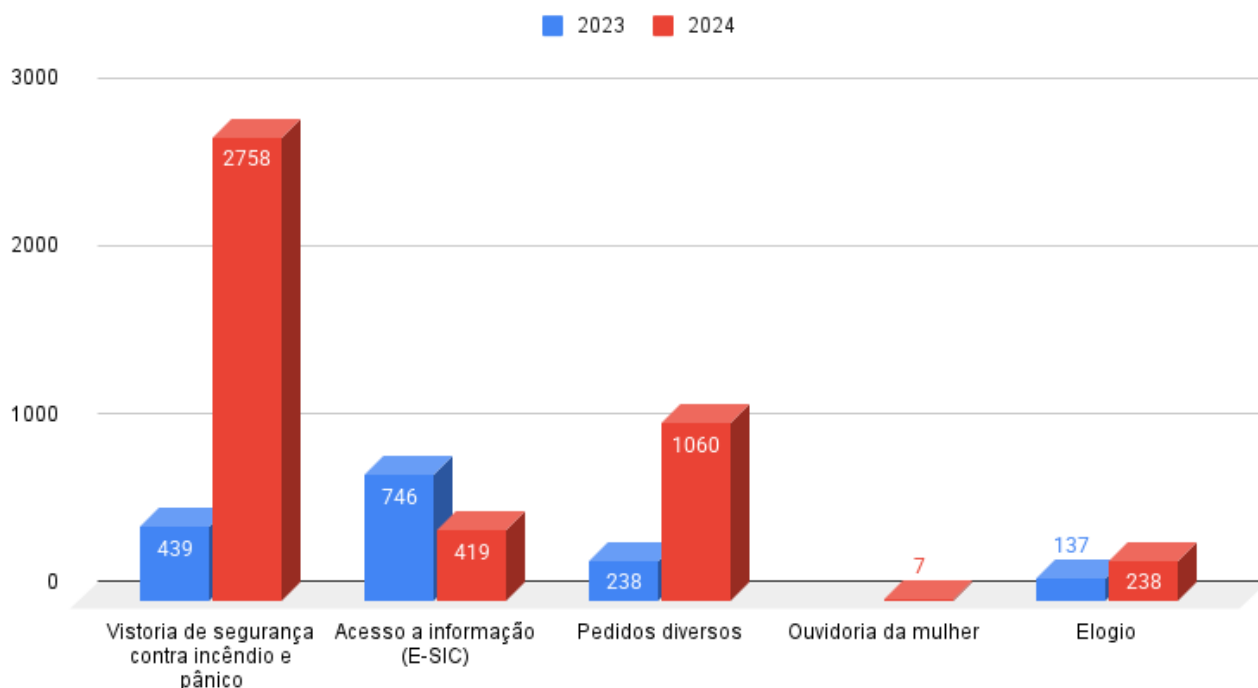
As denúncias estão relacionadas ao serviço, bem como supostas condutas irregulares de militares que ferem os preceitos que norteiam as ações dos bombeiros-militares, como deveres, valores e ética.

Os elogios também estão relacionadas ao serviço, com a atuação dos militares bem dedicação ao serviço, conduta adequada no trato com o usuário do serviço.

As solicitações estão relacionadas com a prestação de serviço, como problemas com animais sinantrópicos, serviços de vistoria e pedidos de cópias de ocorrências.

É importante informar que a classificação do tipo de demanda, bem como o assunto solicitado, é realizada por meio de inteligência artificial aplicada ao sistema Participa-DF, portanto, ainda existem viéses que estão sendo corrigidos para obter maior proximidade com os assuntos reais, dessa forma, esta Ouvidoria tem realizado a reclassificação de manifestações, mediante a retroalimentação dos dados pelos gestores e colaboradores, no Power BI.

Assuntos mais recorrentes



Os pedidos de acesso à informação abrangem temas como acessos a processos administrativos, cópias de ocorrências, informações sobre escalas de serviço, planejamento de serviços ofertados, ocupação de funções gratificadas e concurso público.

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.

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.

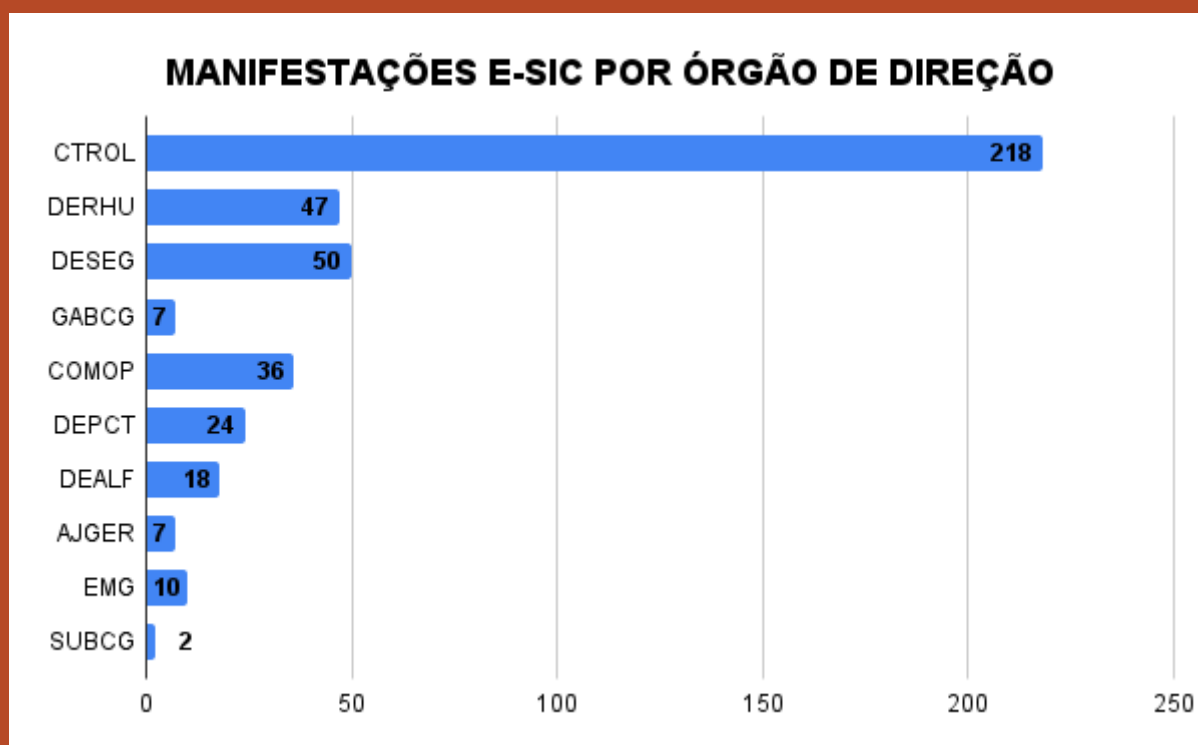
2.3 - Diagnóstico E-SIC

419

MANIFESTAÇÕES

Em números absolutos, houve diminuição no número de manifestações, passando de **781** (setecentos e oitenta e um) em 2023, para **419** (quatrocentos e dezenove) representando redução de aproximadamente **46%**. Porém muitas solicitações de relatórios de ocorrências foram registradas pelo cidadão no sistema OUV-DF.

Algumas de demandas registradas no E-SIC são, de fato, pertinentes a demandas de Ouvidoria (Solicitação, Denúncias, Reclamações e Elogios), por isso, a Ouvidoria atualizou a Carta de Serviços ao Cidadão para sanar as dúvidas relacionadas ao canal correto de atendimento.



Observa-se no gráfico acima que a Controladoria – CTROL, tem elevado número de manifestações pois, seu órgão setorial (Ouvidoria) é o responsável pela orientação quanto ao canal adequado para registro de demanda e pela emissão das cópias de Relatório de Ocorrência ao cidadão, durante atendimento presencial, ou quando não há necessidade de buscas especiais.

3 – Projetos

3.1 – Ações realizadas

OBJETIVOS DE ALCANCE INSTITUCIONAL				
OBJETIVOS	TEMPO	SITUAÇÃO	RESULTADO	CRONOGRAMA
Atualização da carta de Serviços da Ouvidoria do CBMDF	Ação pontual	Meta cumprida	Disponível para acesso ao cidadão	-
Promoção de melhoria do Índice de Transparência Ativa (ITA)	Ação Mensal	Cumprimento parcial	Foram nomeados militares para gerenciamento de conteúdo em cada seção. É realizado a fiscalização periódica do sítio eletrônico. Projeta-se manter a média de nota acima de 90.	-
Promover reuniões de apresentação dos números/resultados da Ouvidoria com o Comando da Corporação	Ação trimestral	Em andamento	Em virtude da falta de agenda e estado de calamidade ambiental no mês de setembro, o cumprimento da meta foi impactado.	Previsão para o ano de 2025.
Avançar na Maturidade da capacidade institucional Ouvidoria do CBMDF	Ação anual	Em andamento	Solidificar a gestão de dados por meio de software <i>Power BI</i>	Previsão para o 1º semestre de 2025.
Melhoria nos índices dos indicadores das manifestações recebidas pela Ouvidoria do CBMDF	Ação anual	Meta cumprida	Conforme gráfico apresentado na página 06, constata-se impacto positivo nos indicadores de performance.	-

3.2 – Ações extraprojetos

Durante o ano de 2024, a equipe do CBMDF realizou os seguintes cursos, aulas e seminários na área de Ouvidoria:

MODALIDADE EAD

- 1 Acesso à Informação – ENAP
- 2 Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos - ENAP
- 3 Controle Social – ENAP
- 4 Gestão em Ouvidoria – ENAP
- 5 Introdução à Gestão de Projetos – ENAP
- 6 Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias – ENAP
- 7 Tratamento de Denúncias em Ouvidoria – ENAP
- 8 Serviços públicos e defesa do usuário - ENAP
- 9 Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Introdução à legislação e implementação prática - EGOV

4 – Conclusão

O Relatório Anual de Produtividade da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pelas unidades no Na Hora de Taguatinga e da Rodoviária, em conformidade ao disposto da Lei nº 4.896/2012 – Lei do SIGO/DF – Dispõe sobre o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

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 (99% de satisfação – 515 atendimentos) e do Na Hora do Pistão Sul (100% de satisfação – 430 atendimentos).

A quantidade de manifestações tem aumentado nos últimos dois anos, o que pode representar um reflexo do projeto de ouvidoria itinerante, que levou ao conhecimento da tropa, a disponibilidade de um canal acolhedor e eficiente.

O relatório apresenta os principais dados estatísticos relativos ao exercício de 2024, assim como o resumo das ações implementadas e das atividades desenvolvidas por este setor. A fonte principal dos dados está disponível no Painel de Gerenciamento do Sistema de Gestão Estratégica e Inteligência de Negócios do CBMDF (GESINT- Power BI) e, em breve, será possível realizar consultas públicas.