



CORPO DE BOMBEIROS MILITAR - DF

RELATÓRIO

OUVIDORIA - 2023

Relatório anual de Produtividade



GESTÃO DE QUALIDADE INCLUI O COMPROMISSO EM ATENDER ÀS EXPECTATIVAS DO CIDADÃO, GARANTINDO SERVIÇOS PÚBLICOS EFICIENTES E DE ALTA QUALIDADE.

Cel. QOBM/Comb. Mônica de Mesquita Miranda

Comandante-Geral do CBMDF

Cel. QOBM/Comb. Evandro Tomaz de Aquino

Subcomandante do CBMDF

Cel. QOBM/Comb. Átila Gomes Nascimento

Controlador do CBMDF

Ten-Cel. QOBM/Comb. Ronaldo Lima de Medeiros

Ouvidor do CBMDF

Equipe da Ouvidoria

Cap. André Luís Silva Mezêncio

1º Ten. Cleiton Nunes Lopes

1SubTen. Ivonete Aparecida Rosa

SubTen. Ronildo da Silva Santos

SubTen. RRm Eliézer Gonçalves Costa

1º Sgt. Júlio Cesar Borges

1º Sgt Edmilson Rodrigues Nepomuceno de Sousa

1º Sgt. Celso Mendes da Silva

1º Sgt. Evandro Rodrigues Barbosa

1º Sgt. RRm. Rocklande Sousa Araújo

2º Sgt Flávio Márcio Pereira Martins

2º Sgt. Reubem Bandeira de Melo

2º Sgt. Sara Carneiro Gomez

3º Sgt. Hilda Bezerra Neta

Cb. Leilane Machado Maciel

Sumário

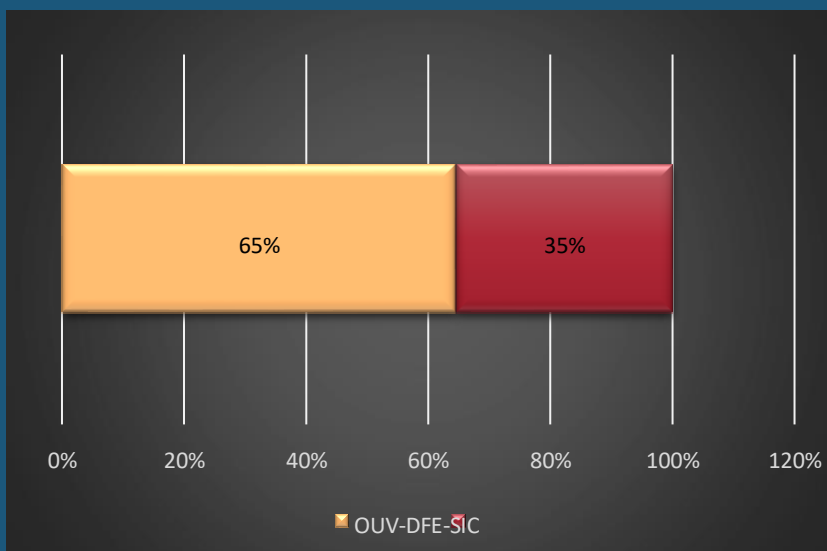
1 – Visão Geral.....	2
1.1 – Índice de Resolutividade	3
1.2 – Índice de cumprimento do prazo de resposta	5
1.3 – Formas de entrada da demanda	5
2 – Diagnóstico OUV-DF.....	7
2.1 – Análise referente ao ano de 2023:	7
2.2 – Tipologia das demandas e assuntos mais recorrentes.....	8
3 – Diagnóstico E-SIC	13
3.1 – Manifestações por Órgão de Direção.....	14
4 – Projetos.....	15
4.1 – Ações realizadas.....	15
4.2 – Ações extraprojetos	16
5 – Conclusão.....	17

1 – Visão Geral

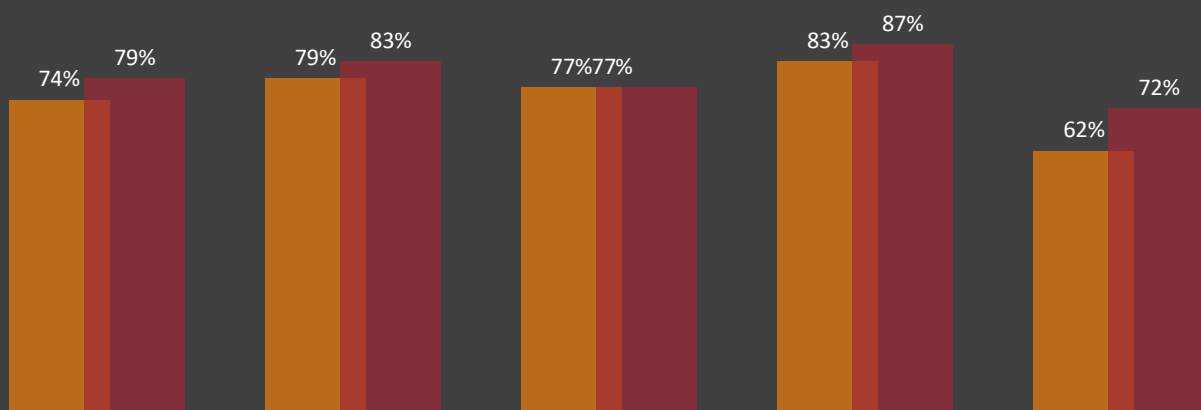
Os dados apresentados pelo presente relatório foram coletados no dia 8 de janeiro de 2024.

No ano de 2023, a Ouvidoria recebeu o total de 2.205 manifestações, sendo 1.424 registradas pelo OUV-DF (65%), que são tramitadas pela unidade de Taguatinga e 781 pelo E-sic (35%), que são tramitadas pela Unidade da Rodoviária.

OUV-DF e SIC-DF
2205
MANIFESTAÇÕES



INDICADORES DE PERFORMANCE

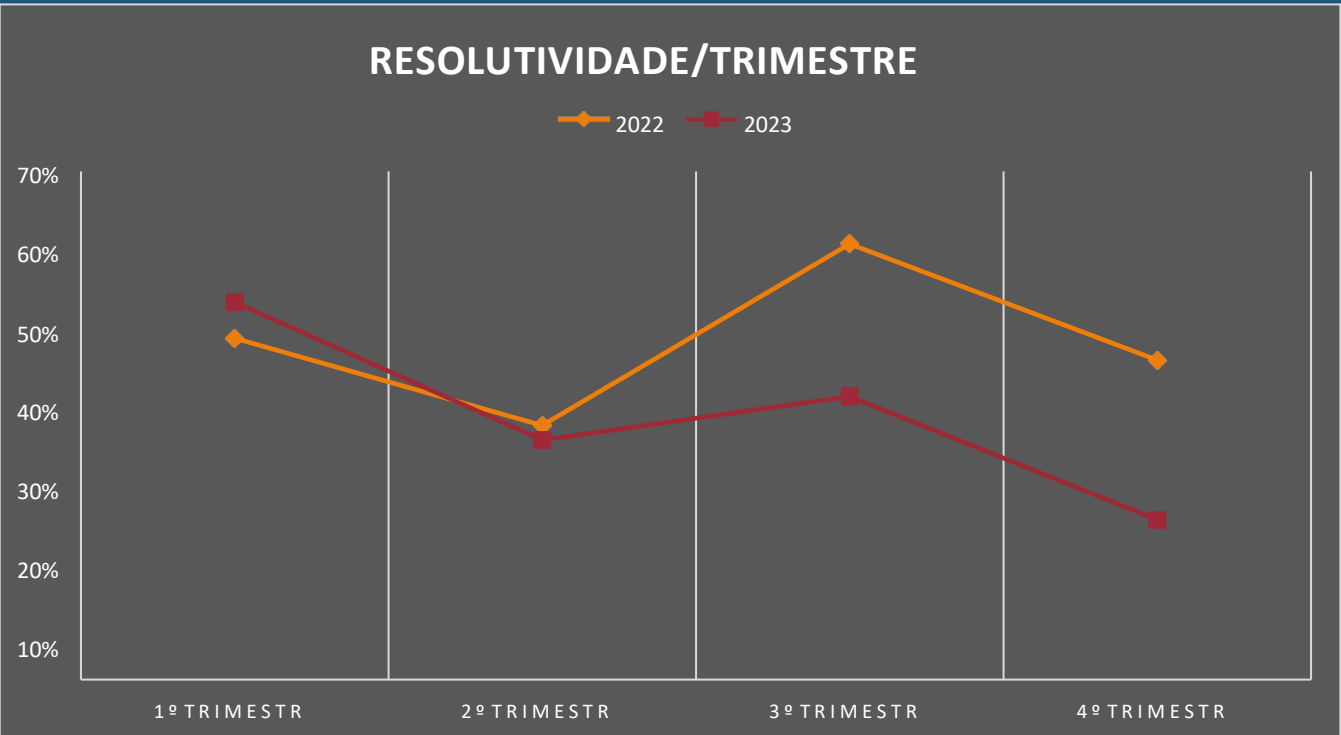


Satisfação com o serviço de Ouvidoria Índice de recomendação Índice de satisfação com atendimento Índice de satisfação com o sistema Satisfação com a resposta

2022 2023

Conforme apresentado no gráfico acima, constata-se que houve uma melhora no desempenho relativo aos indicadores de performance entre os anos de 2022 e 2023, o que corrobora com o apresentado no Plano de Ação para o ano de 2023.

1.1 – Índice de Resolutividade



Detalhamento do Índice de Resolutividade

AVALIADAS	215
RESOLVIDAS	82
NÃO RESOLVIDAS	133

O Plano de Ação do ano de 2023 do CBMDF define meta de 50% na resolutividade. Contudo, ressalta-se que apenas cerca de 9,7% das demandas são avaliadas quanto à resolutividade, fato que gera um viés 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.

Importante ressaltar que, grande quantidade das demandas encaminhadas à Ouvidoria, são referentes a serviços de Vistoria de Segurança Contra Incêndio e Pânico e supostas condutas irregulares. O primeiro serviço está atrelado à ida do corpo de vistoriadores e existe um prazo para solução das irregularidades constatadas por meio do vistoriado e esse prazo pode extrapolar o tempo que a demanda fica aberta na Ouvidoria. O segundo serviço demanda ações de apuração, garantia de ampla defesa e contraditório, também podendo extrapolar o tempo que a demanda fica aberta na Ouvidoria. Dessa forma, os índices podem ser impactados por esse lapso temporal.

1.2 – Índice de cumprimento do prazo de resposta

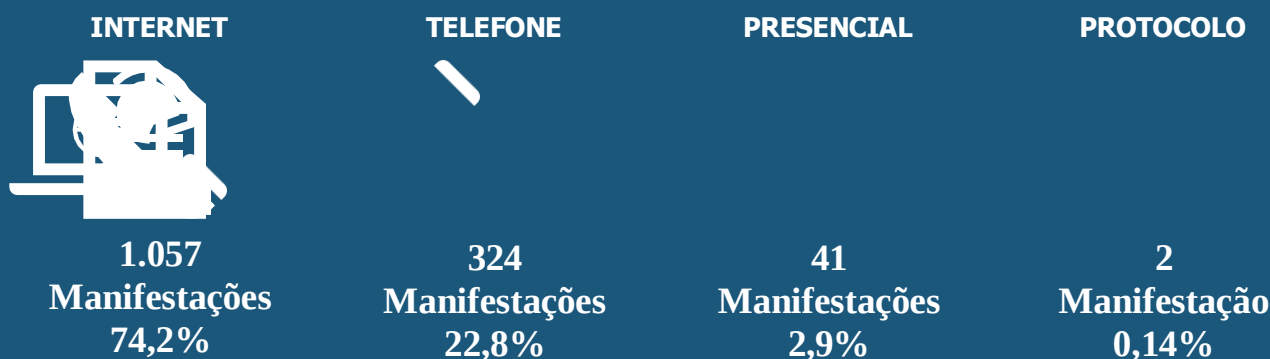
Prazo médio de resposta



10 DIAS

Em comparação com o índice de 2023, 12.2 dias, houve uma redução do prazo de resposta de 2.2 dias. Essa melhoria foi atingida através dos objetivos de alcance institucional, onde foram promovidas reuniões de apresentação dos números/resultados da Ouvidoria com o Comando e gestores da Corporação.

1.3 – Formas de entrada da demanda



Conforme regulamentação normativa, a porta de entrada dos serviços de Ouvidoria é o Sistema Participa DF.

É importante ressaltar que os dados apresentados refletem os atendimentos realizados no sistema OUV-DF, conforme dados do Painel de Ouvidoria, que não refletem exatamente o número de atendimentos prestados presencialmente nas unidades Na Hora Plano Piloto (468 atendimentos no ano de 2023, conforme SIGANET) e Na Hora Taguatinga (468 atendimentos no ano de 2023, conforme

SIGANET), uma vez que os atendentes orientam o solicitante sobre como realizar a demanda dentro do sistema de forma autônoma, atendendo a demanda do usuário bem como garantindo um caráter educativo sobre o uso da ferramenta durante o atendimento.

2 – Diagnóstico OUV-DF

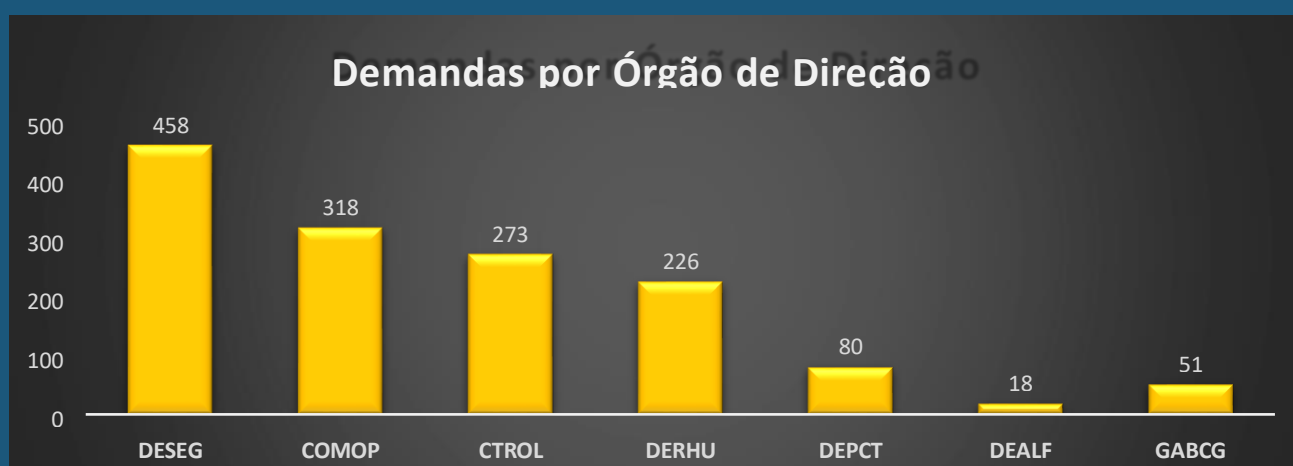
1424
MANIFESTAÇÕES

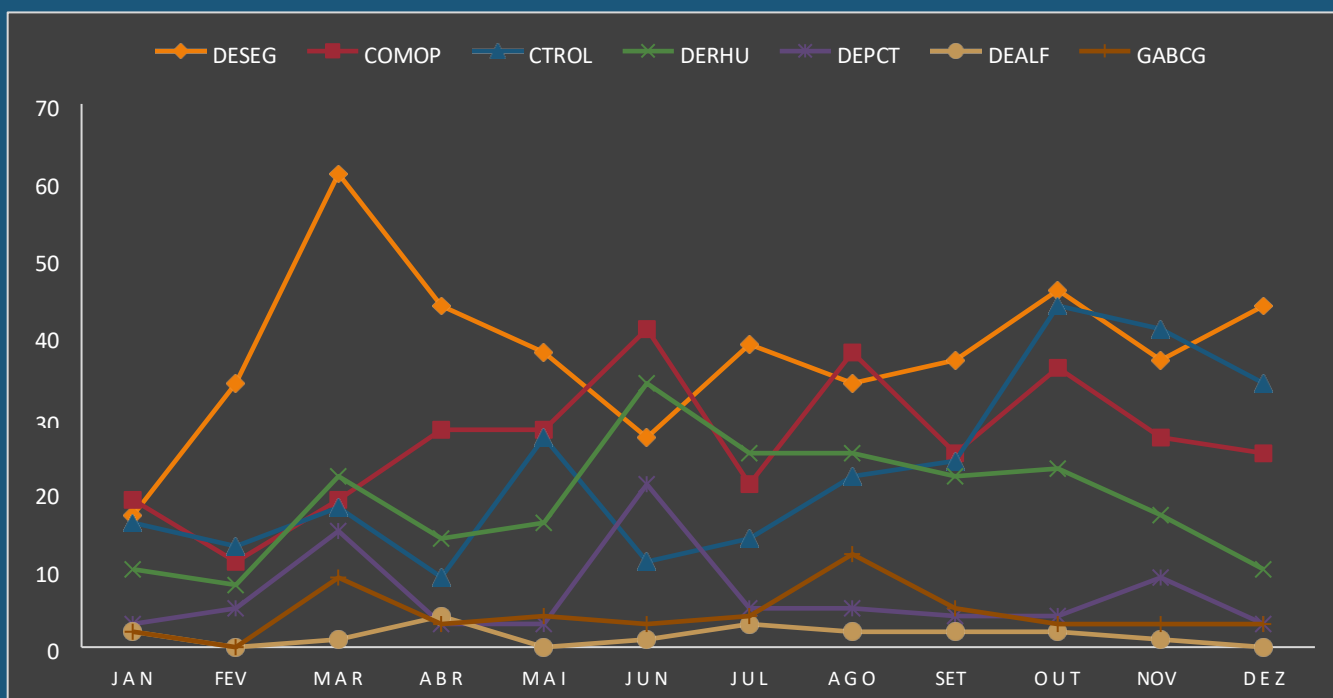
2.1 – Análise referente ao ano de 2023:

Em números absolutos, houve aumento significativo no número de manifestações, passando de 955 (novecentos e cinquenta e cinco) em 2022 para 1.424 (mil quatrocentos e vinte e quatro) em 2023, representando um aumento de aproximadamente 49%.

O Departamento de Segurança contra Incêndio (DESEG), que tem entre suas atribuições a realização de atividades de segurança contra incêndio e pânico com o objetivo de proteger pessoas e bens públicos e privados, além de realizar perícias em incêndios e explosões e atuar na área de credenciamento e fiscalização, foi o órgão com o maior número de manifestações, totalizando 458, o que corresponde a 32,2% do total.

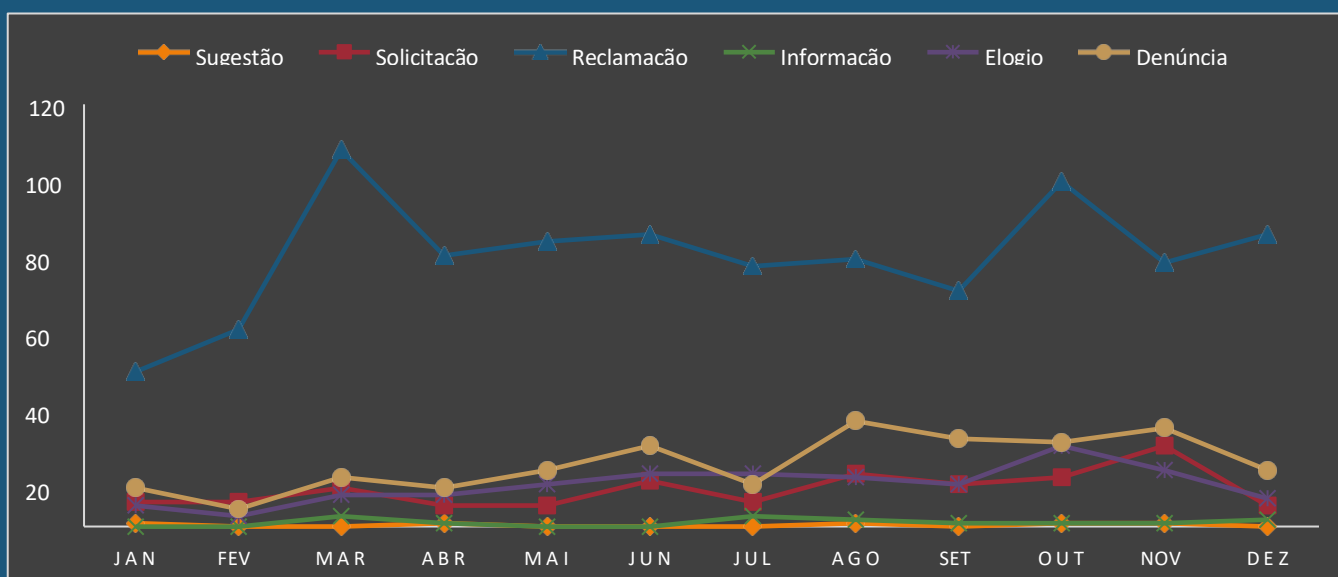
Em segundo lugar o Comando Operacional – COMOP, com 318 manifestações, 22,3% do total, responsável por realizar o planejamento estratégico setorial, a coordenação e o emprego das unidades subordinadas; planejar, controlar e executar atividades de prevenção e combate a incêndio, busca, salvamento e resgate, 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.





2.2 – Tipologia das demandas e assuntos mais recorrentes:

O gráfico abaixo apresenta os tipos de demandas que podem chegar por meio do sistema de Ouvidoria, quais são: Sugestão, Solicitação, Reclamação, Informação, Elogio e Denúncia.

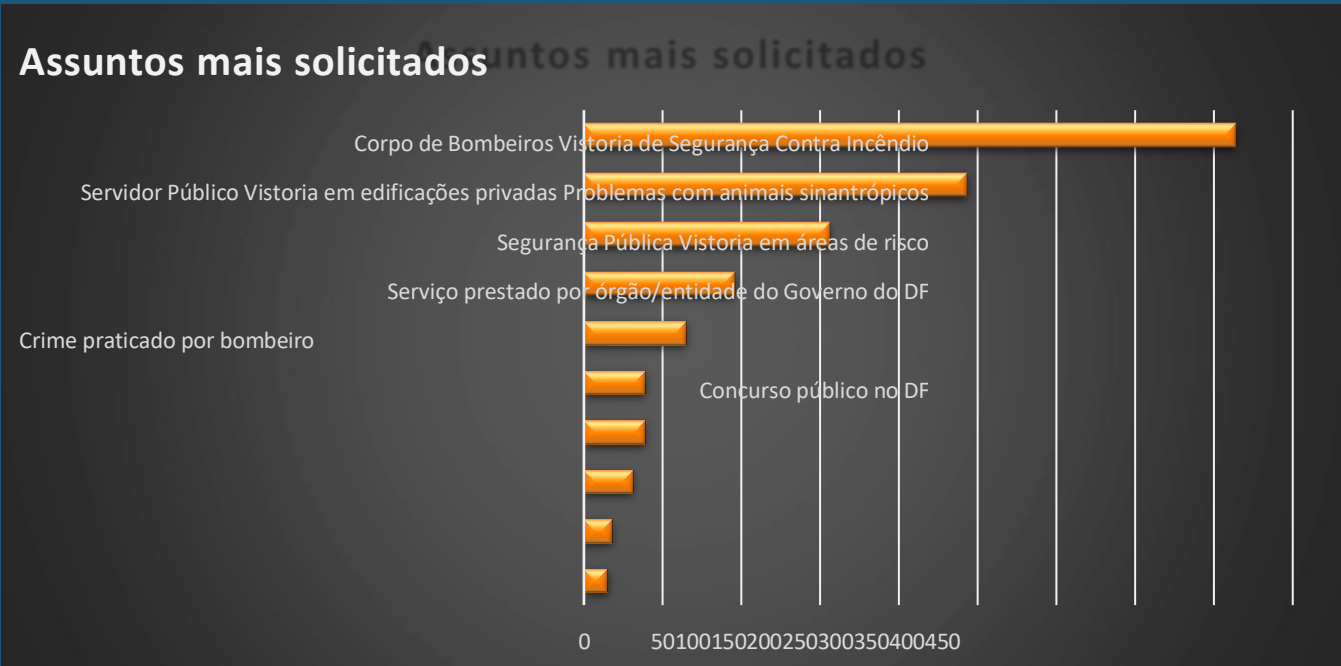


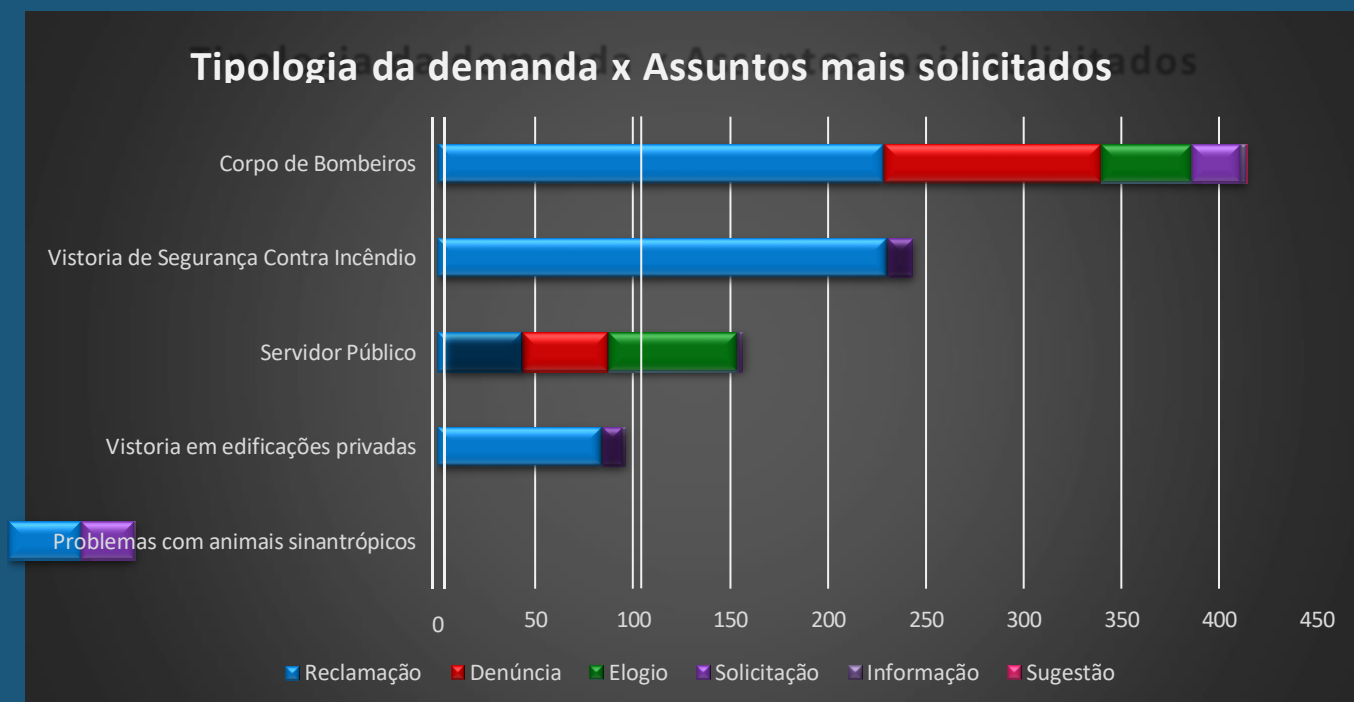
É possível observar, durante o ano de 2023, que há relativa estabilidade na distribuição do número de demandas durante o ano, com destaque para reclamação e denúncia.



É importante ressaltar 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 vieses que estão sendo corrigidos conforme a retroalimentação dos gestores e colaboradores que utilizam o sistema.

Entre os assuntos mais demandados são elucidados e a distribuição tipológica relacionada aos cinco assuntos mais recorrentes são apresentadas pelos gráficos a seguir:

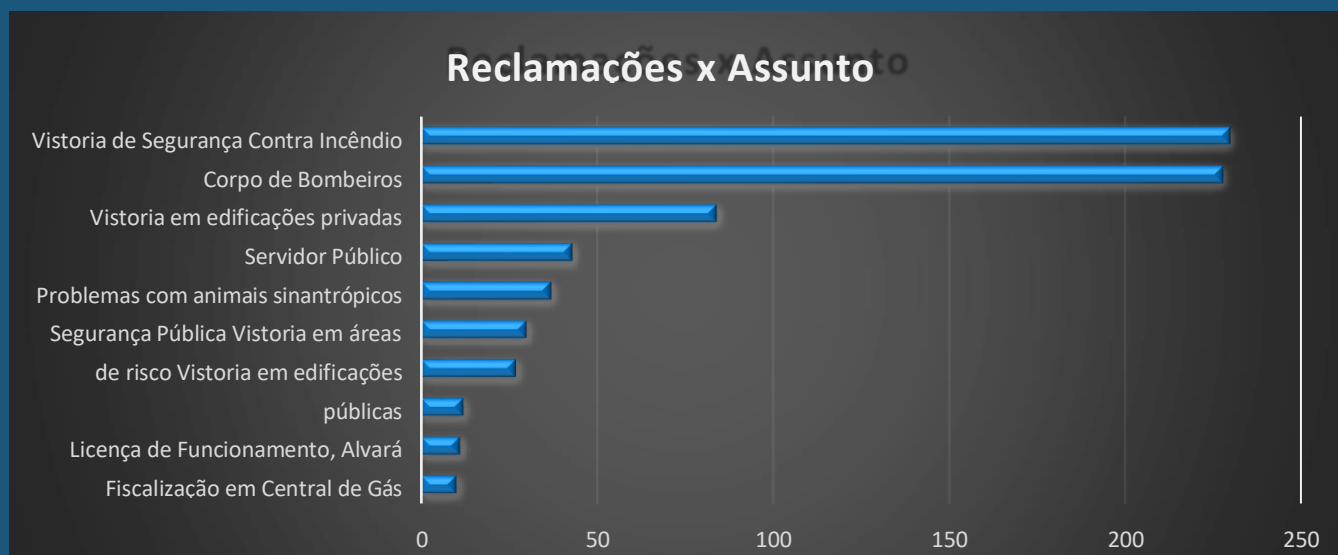




O Sistema da Ouvidoria-Geral do GDF (OUG-DF) é quem direciona a demanda aberta pelo cidadão para o tipo específico de manifestação. Nos assuntos “Corpo de Bombeiros” e “Servidor Público” são computadas as manifestações (demandas) referentes às sugestões, informações, solicitações, elogios, denúncias e reclamações diversas.

Em complementação às informações apresentadas, ao relacionar a tipologia e o assunto constata-se:

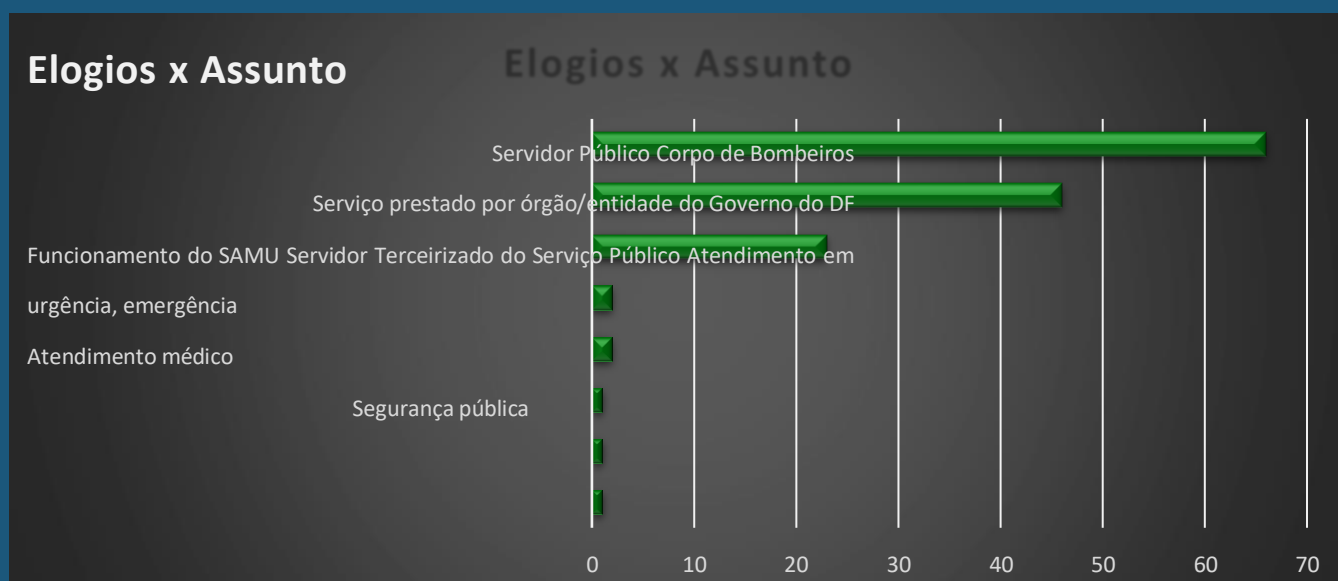
Que o maior número de reclamações está relacionada com serviço de Vistoria de Segurança Contra Incêndio.



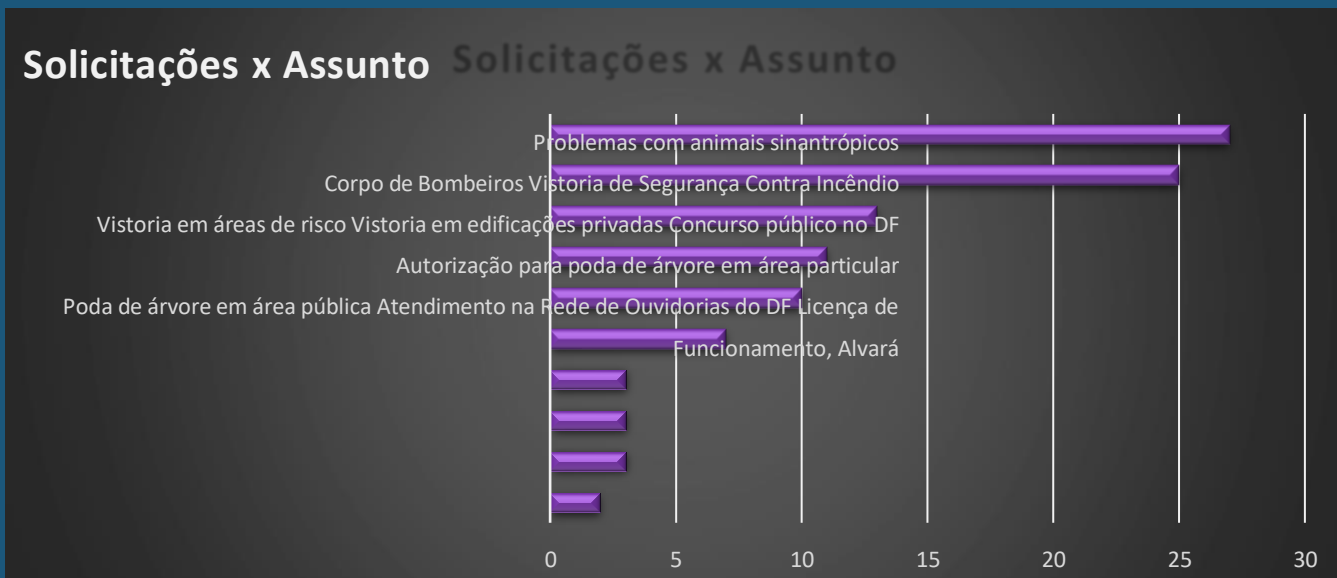
Que as denúncias estão relacionadas ao serviço, bem como supostas condutas irregulares de militares que ferem os preceitos que norteiam as ações dos bombeiros-militares, como deveres, valores e ética.



Que 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.



Que as solicitações estão relacionadas com a prestação de serviço, como problemas com animais sinantrópicos e serviços de vistoria.

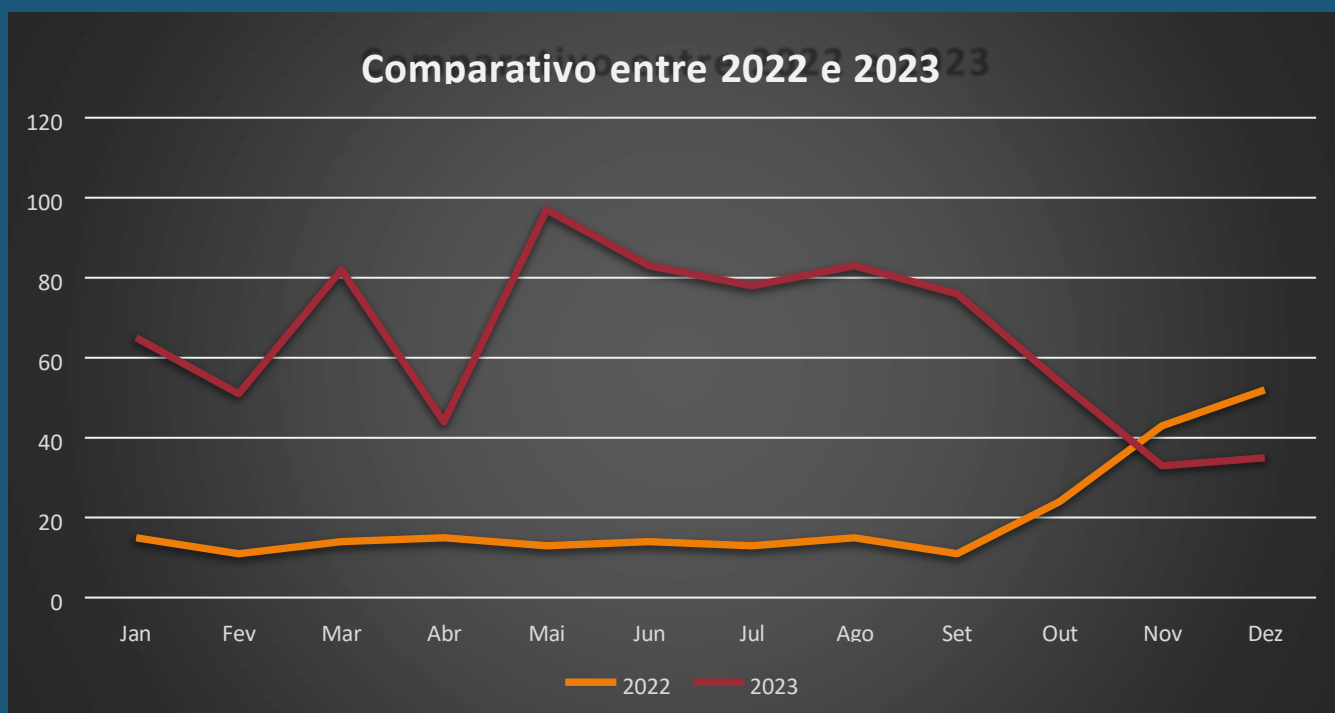


Considerando o baixo volume de informação e sugestões, não foi feita correlação de tipologia e assunto para estas demandas.

3 – Diagnóstico E-SIC

781
MANIFESTAÇÕES

Em números absolutos, houve aumento significativo no número de manifestações, passando de **244** (duzentos e quarenta e quatro) em 2022 para **781** (setecentos e oitenta e um) em 2023, representando um aumento de aproximadamente **220%**.

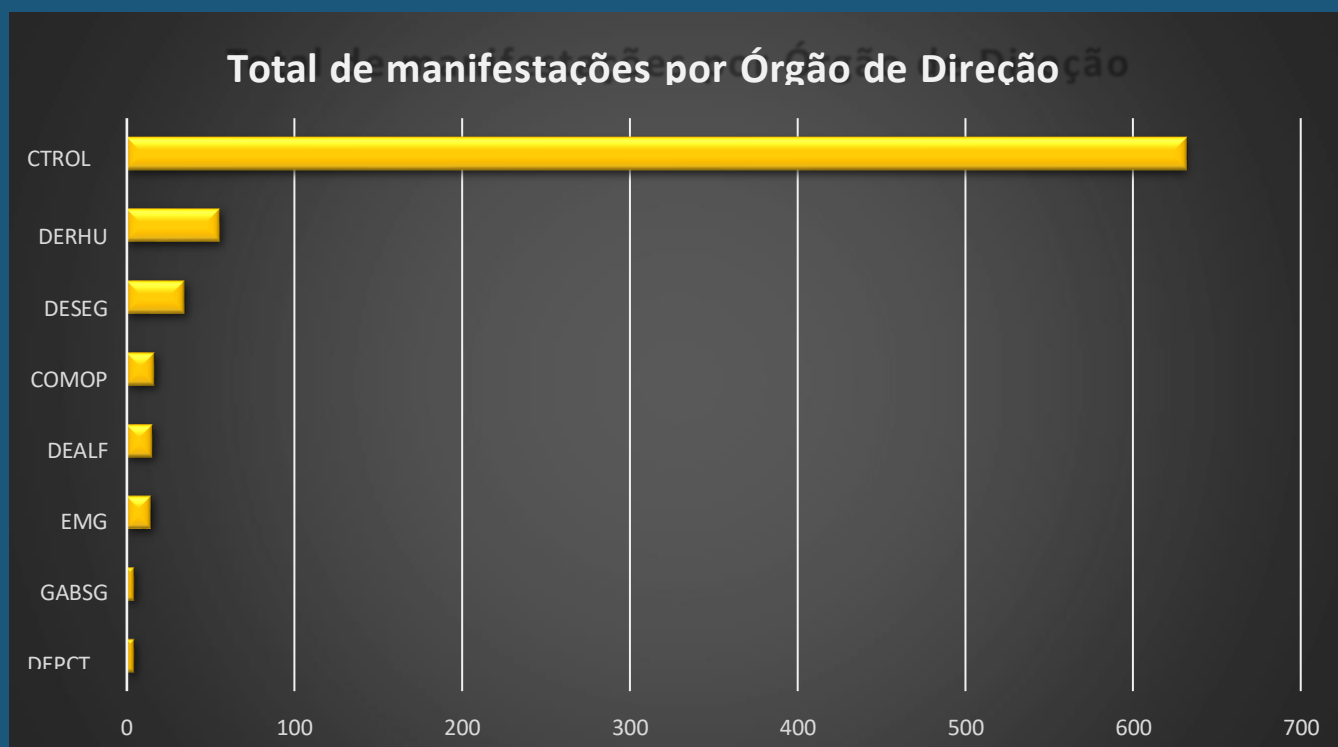


A partir do mês de de outubro de 2023, as solicitações de relatórios de ocorrências foram registradas pelo cidadão no sistema E-SIC. Tal demanda 51,7% dos atendimentos realizados por meio do sistema.

Existe ainda uma quantidade considerável de demandas (26,3%) registradas no E-SIC que são, de fato, pertinentes a demandas de Ouvidoria (Solicitação, Denúncias, Reclamações e Elogios), portanto, o CBMDF registra uma resposta imediata com orientação sobre o canal adequado de atendimento.

A fim de sanar dúvidas relacionadas ao canal correto de atendimento, a Ouvidoria está trabalhando no sentido de atualizar a Carta de Serviços ao Cidadão.

3.1 – Manifestações por Órgão de Direção

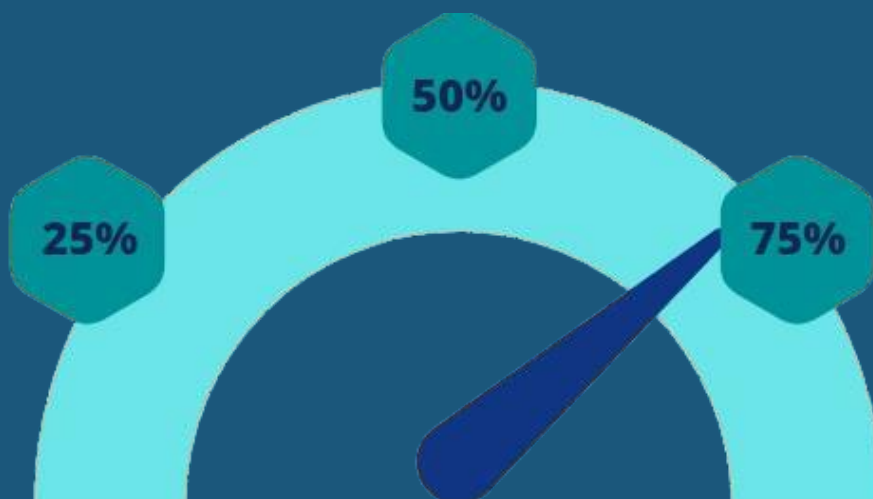


Observa-se no gráfico acima que a Controladoria – CTROL, tem elevado número de manifestações pois, seu órgão setorial (Ouvidoria) é o responsável pela emissão das cópias de Relatório de Ocorrência ao cidadão e pela orientação quanto ao canal adequado para registro de demanda, os quais correspondem a aproximadamente **78%** do atendimento.

4 – Projetos

4.1 – Ações realizadas

OBJETIVOS DE ALCANCE INSTITUCIONAL				
OBJETIVOS	TEMPO	SITUAÇÃO	RESULTADO	CRONOGRAMA
Atualização da carta de Serviços da Ouvidoria do CBMDF	Ação Semestral	Meta não cumprida	Em andamento	Previsão para o término do 1º semestre/2024
Catalização da transformação digital de serviços	Ação semestral	Meta cumprida	Foram realizadas ações de atualização do sistema de gestão de informações da Ouvidoria e estão sendo atualizadas as informações em sítio digital a fim de publicar informações atualizadas.	-
Promover reuniões de apresentação dos números/resultados da Ouvidoria com o Comando da Corporação	Ação trimestral	Meta não cumprida	Em virtude da falta de agenda e rotatividade das funções na Ouvidoria, o cumprimento do objetivo foi impactado.	Previsão para o 1º trimestre/2024
Avançar na Maturidade da capacidade institucional Ouvidoria do CBMDF	Ação anual	Meta cumprida	Foram realizadas melhorias de gestão como redistribuição de funções, avanço em ações de monitoramento e controle por meio do sistema de gestão de informações do CBMDF. Realização de projetos como Ouvidoria Itinerante.	-
Melhoria nos índices dos indicadores das manifestações recebidas pela Ouvidoria do CBMDF	Ação anual	Meta cumprida	Conforme gráfico apresentado na página XXX, constata-se impacto positivo nos indicadores de performance.	-
Atendimento presencial da Ouvidoria nas unidades de maior fluxo de militares	Ação trimestral	Meta cumprida	Foram realizadas ações de Ouvidoria Itinerante nas OBMs do COMAR II inicialmente, com previsão de avanço para as outras unidades do CBMDF. Realização de instruções no CFP referentes às ações de Ouvidoria.	-



Durante o ano de 2023, foram cumpridas 4 das 6 metas propostas para o ano, o que representa um percentual de 75%.

4.2 – Ações extraprojetos

Durante o ano de 2023, 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.

MODALIDADE PRESENCIAL

- 1 Ambientação em Ouvidoria - OGDF/EGOV
- 2 Governança de Serviços – CGDF/EGOV
- 3 Participação no XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores

5 – 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 relatório apresenta os principais dados estatísticos relativos ao exercício de 2023, assim como o resumo das ações implementadas e das atividades desenvolvidas pelas unidades. Portanto, permite que seja feito um planejamento a fim de racionalizar os serviços prestados pelo CBMDF a fim de permitir uma melhor sinergia com a população e também um melhor controle e monitoramento dos serviços prestados pelos militares da Corporação.