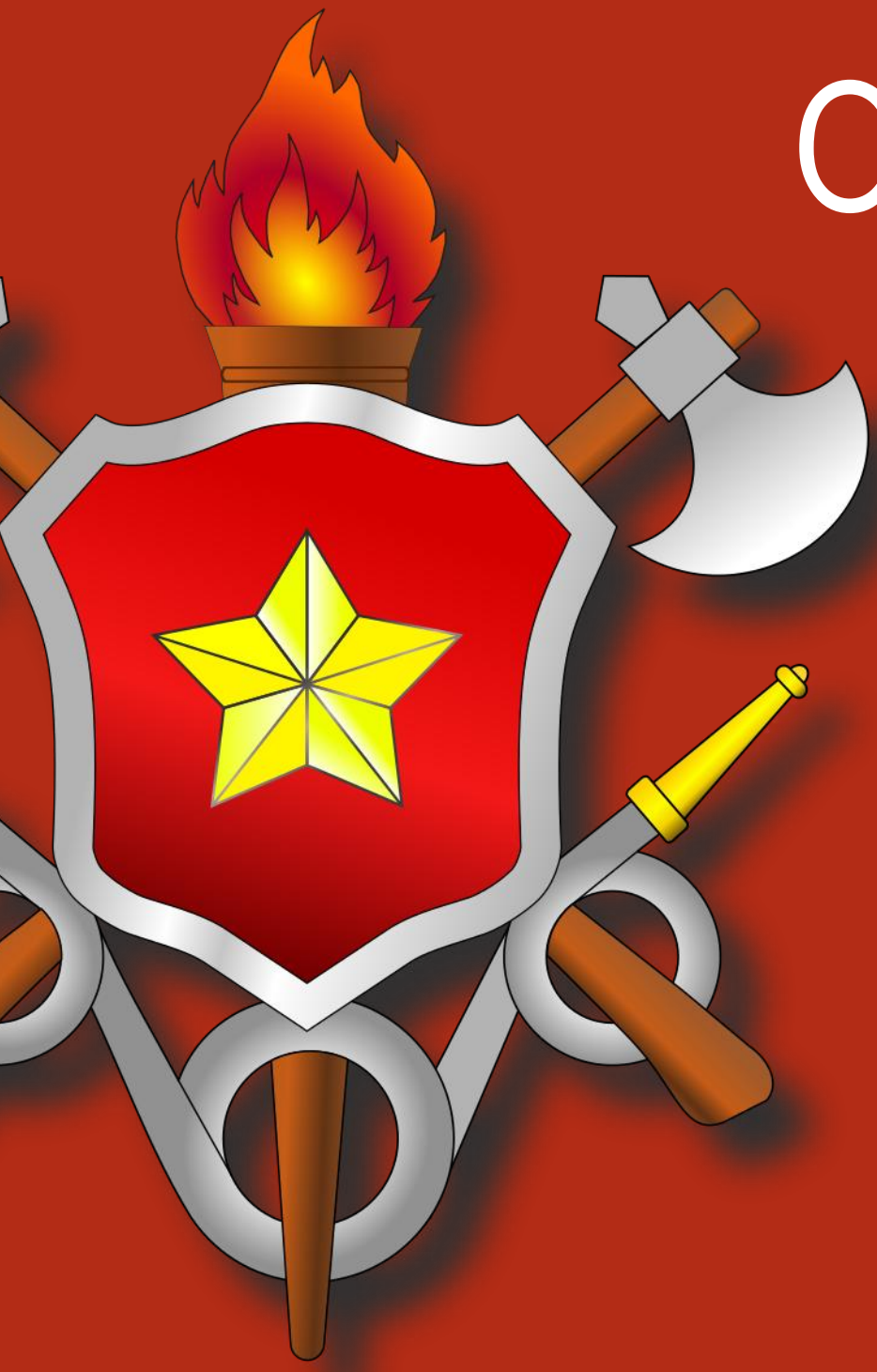
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
CONTROLADORIA
OUVIDORIA



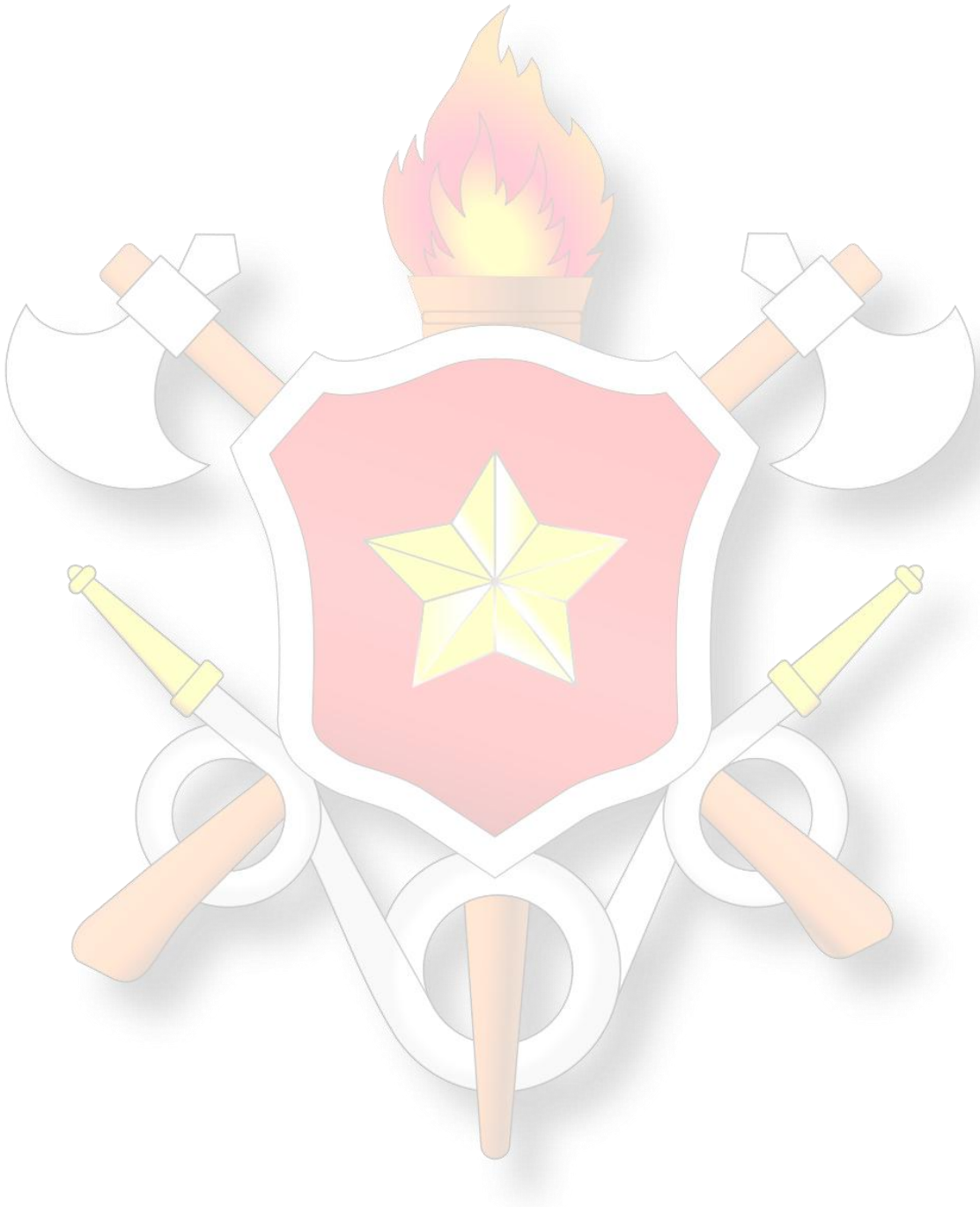
Ouvidoria

Relatório de atividades

SETEMBRO de 2021

www.cbm.df.gov.br/a-ouvidoria-do-cbmdf
ouvidoria@cbm.df.gov.br
Disque 162

SIA Trecho 6 Lotes 25/35
Ed. Excellence Business Center. CEP 71205-060
Telefone: 3901-3012



Ouvidoria

Relatório de Atividades

SETEMBRO de 2021

DATA DA PESQUISA: 06 de outubro de 2021.

Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal

Cel. QOBM/Comb. William Augusto Ferreira Bomfim
Comandante Geral do CBMDF

Cel. QOBM/Comb. Rogério Alves Dutra
Subcomandante do CBMDF

Cel. QOBM/Comb. Eduardo Cunha Mesquita
Controlador do CBMDF

Ten-Cel. QOBM/Comb. Fabiana Santos de Oliveira
Ouvidora do CBMDF

Ten-Cel. QOBM/Comb. Érika Verusca Pessoa Sousa de Araújo
Ouvidora-Adjunto do CBMDF

Equipe da Ouvidoria

Capitão QOBM/Intd. Josinaldo de Souza Telis
SubTen. Carlos Roberto da Silva
SubTen. Ivonete Aparecida Rosa
1º SGT Alessandra Soares de Assis Campos
1º SGT Ronildo da Silva Santos
1º SGT Júlio Cesar Borges
1º SGT Edmilson Rodrigues Nepomuceno de Sousa
1º SGT Jefferson Rocha Alecrim
2º SGT Celso Mendes da Silva
2º SGT Flávio Márcio Pereira Martins
2º SGT Ivanildo Antônio dos Santos
2º SGT Daniela Oliveira Matos Coimbra
2º SGT Reubem Bandeira de Melo
3º SGT Bárbara Emannuelle Leandro de Almeida

Índice

Apresentação.....**06**

Natureza das manifestações.....**08**

Total de manifestações.....**09**

Canais de acessos utilizados pelo cidadão.....**10**

Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao cidadão (e-Sic) e a situação do pedido.....**12**

Os 05 (cinco) assuntos mais solicitados/destino (Ranking) com maior recebimento das manifestações de Ouvidoria.....**13**

Índice do cumprimento do prazo de resposta.....**15**

Índice de resolutividade/satisfação com o serviço de Ouvidoria do CBMDF.....**16**

Providências adotadas nas soluções das demandas.....**18**

Apresentação

A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) é subordinada diretamente à Controladoria da corporação e tem a finalidade de captar denúncias, reclamações, críticas, elogios, informações e sugestões dos cidadãos brasileiros incluindo os militares do seu efetivo. Tem como principal objetivo o alcance da excelência dos serviços prestados à sociedade.

Esse Relatório compõe o monitoramento das diversas ações e indicadores com o objetivo de fornecer informações ao comando da corporação para a consequente tomada de decisões, melhoria dos serviços e implementação de programas e políticas públicas.

Por meio das manifestações recebidas a Ouvidoria procura promover a participação do cidadão na administração pública garantindo o direito dos usuários à adequada prestação dos serviços do CBMDF. Com essas demandas, é possível fornecer um diagnóstico da qualidade dos serviços prestados pela corporação e assim pontuar as áreas carentes de aperfeiçoamento.

As reclamações, críticas, sugestões e elogios recebidos pela Ouvidoria são encaminhados aos diversos setores da corporação, para conhecimento e providências cabíveis, e devolvidos a esta instância, para análise e envio de respostas aos cidadãos. As denúncias contra os servidores militares são encaminhadas aos setores diretamente envolvidos para uma avaliação inicial e, quando necessário, enviadas à Corregedoria para a devida apuração.

Neste relatório são apresentadas as informações referentes **ao período de 01/09/2021 à 30/09/2021 (SETEMBRO)** registradas no Sistema OUV-DF a partir dos Painéis de Monitoramento, visando atender a Seção II, Art. 2º da Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que dispõe sobre as competências das ouvidorias seccionais. Esta Instrução Normativa regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

Constam os quadros demonstrativos das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria **no período de 01/09/2021 à 30/09/2021 (SETEMBRO)**, referente aos atendimentos às manifestações dos públicos interno e externo, incluindo os anônimos.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria da corporação desenvolve seu atendimento de forma descentralizada, de forma a permitir uma melhor transparência e isenção aos que utilizam nossos serviços. Fazem parte atualmente do sistema de ouvidoria do CBMDF as Unidades localizadas nos postos do Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão – *Na Hora* – em Taguatinga (Pistão Sul – Próximo ao Taguatinga Shopping), Rodoviária do Plano Piloto (Próximo à Estação Central do Metrô), além do edifício sede localizado no SIA Trecho 06 Lotes 25/35 Edifício Excellence Business Center.

Natureza das manifestações

A Ouvidoria atua como um elo entre o cidadão e a corporação. É um canal de relacionamento direto. Por meio da ouvidoria, conseguimos escutar as demandas dos cidadãos referentes aos serviços prestados pelo CBMDF.

Para que o cidadão atue de forma efetiva, ele deve entrar em contato com a Ouvidoria da corporação por meio de manifestações de ouvidoria.

O Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, que regulamenta a Lei nº 4.896 de 31 de julho de 2012, define no seu Art. 3º as manifestações de ouvidoria:

> Art. 3º Para os efeitos deste decreto consideram-se manifestações de ouvidoria as seguintes:
> I - RECLAMAÇÃO: manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;
> II - DENÚNCIA: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. Parágrafo único. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a análise e encaminhamento pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal;
> III - ELOGIO: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;
> IV - SUGESTÃO: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica;
> V - INFORMAÇÃO: Manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.
> (Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015)

Embora não conste no Decreto acima, o Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF (SIGO-DF) definiu um sexto tipo de manifestação para todos os órgãos que executam "serviços de zeladoria". Esse tipo de manifestação foi definido como "Solicitação" e engloba serviços que são prestados pelos diversos órgãos, como corte de árvores, vistoria técnica, dentre outros.

Dessa forma, a manifestação de ouvidoria é o principal documento que exterioriza as necessidades do cidadão e formaliza o atendimento buscado.

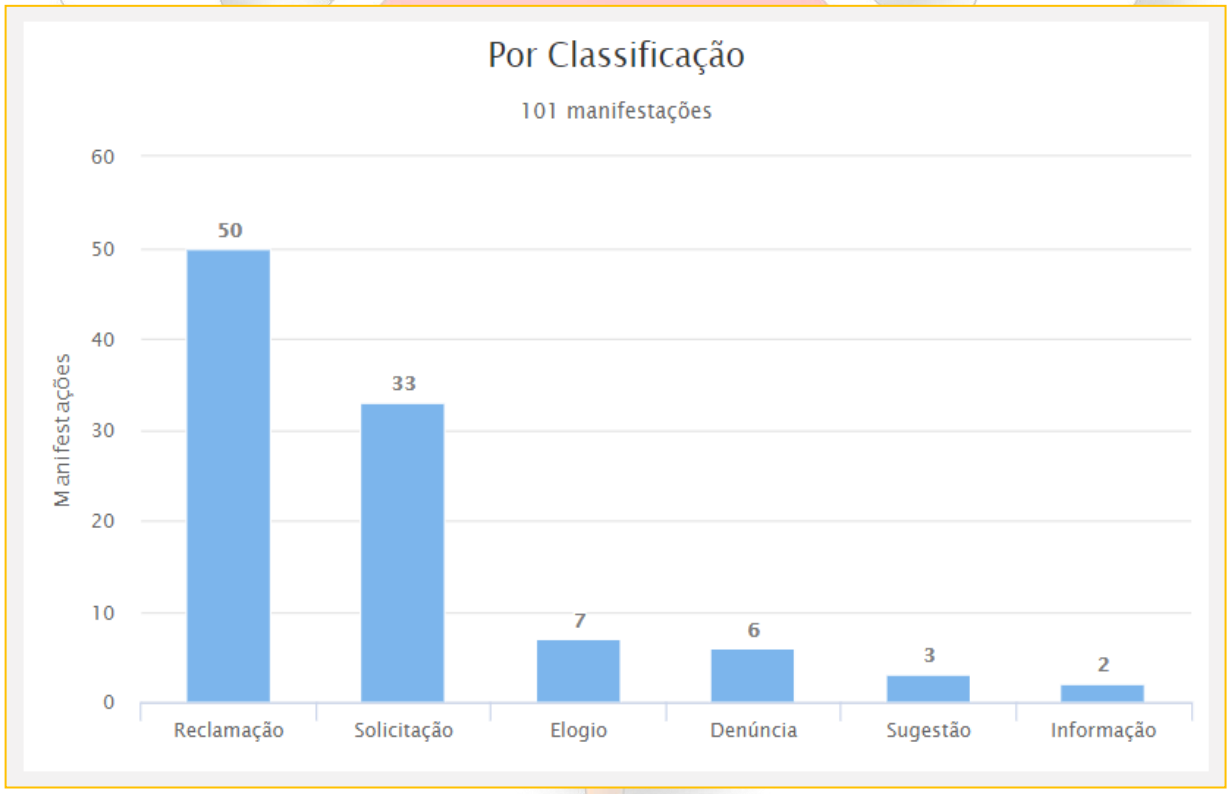
Os gráficos a seguir mostram o quantitativo e a natureza das manifestações de ouvidoria recebidas pela Ouvidoria do CBMDF **no período de 01/09/2021 à 30/09/2021 (SETEMBRO).**

Total de manifestações (OUV-DF)

Total de manifestações **no período de 01/09/2021 à 30/09/2021 (SETEMBRO): 101 (Cento e uma)** manifestações de ouvidoria.

Total por natureza da manifestação:

Manifestação	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	50	49,51%
Solicitação	33	32,67%
Elogio	07	06,93%
Denúncia	06	05,94%
Sugestão	03	02,97%
Informação	02	01,98%
Total	**101**	**100%**



Fonte: www.ouv.df.gov.br

Canais de acessos utilizados pelo cidadão

O serviço de ouvidoria do CBMDF ocorre por meio de três canais específicos: Telefone 162, internet por meio dos sistemas Ouv-DF e E-Sic, e por último, atendimento presencial. Independentemente do canal utilizado, as manifestações são todas armazenadas nos sistemas informatizados: Ouv-DF para demandas de ouvidoria (elogios, sugestões, informações, reclamações e denúncias) e E-Sic para demandas relativas a documentos via Lei de Acesso à Informação (LAI).

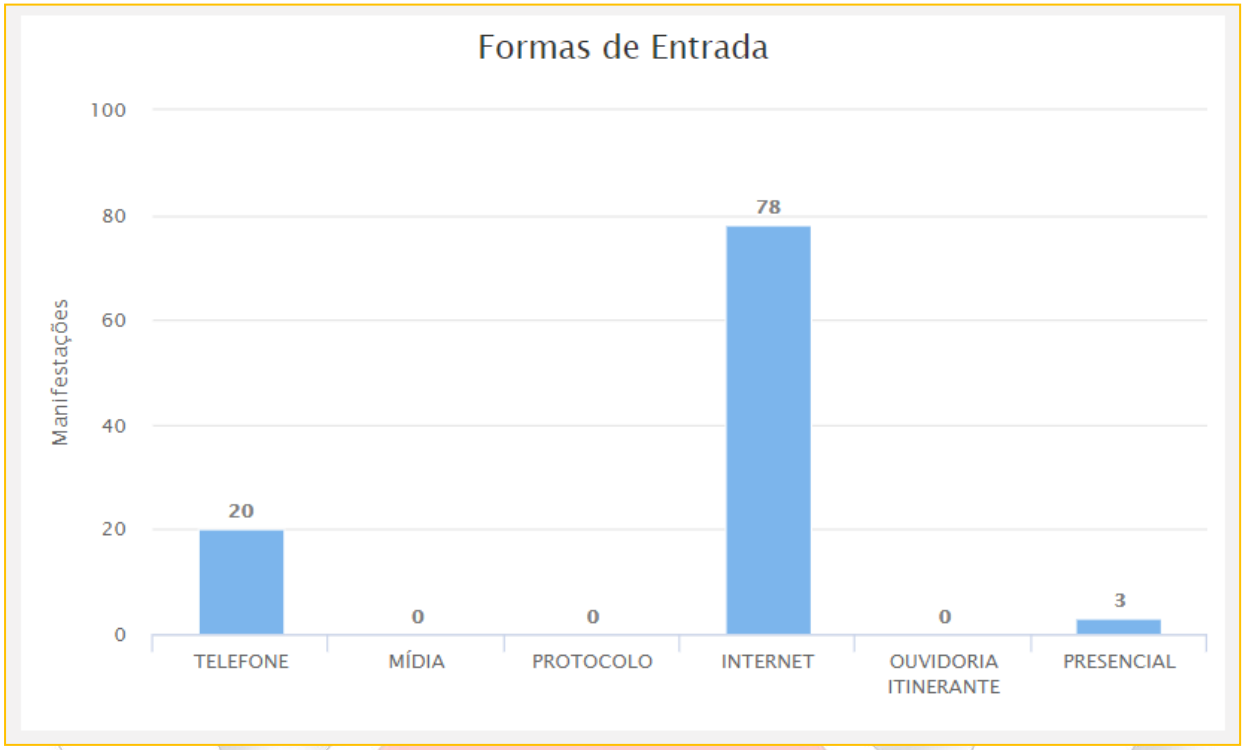
O primeiro canal de atendimento (telefone 162 é fornecido pela Controladoria-Geral do DF por meio de sua Ouvidoria Geral. Esse órgão recebe as ligações, classifica conforme teor da demanda e encaminha para o setor apropriado do governo. Essa demanda é registrada no sistema Ouv-DF e, caso seja pertinente ao CBMDF, encaminhada via sistema para a Ouvidoria da corporação.

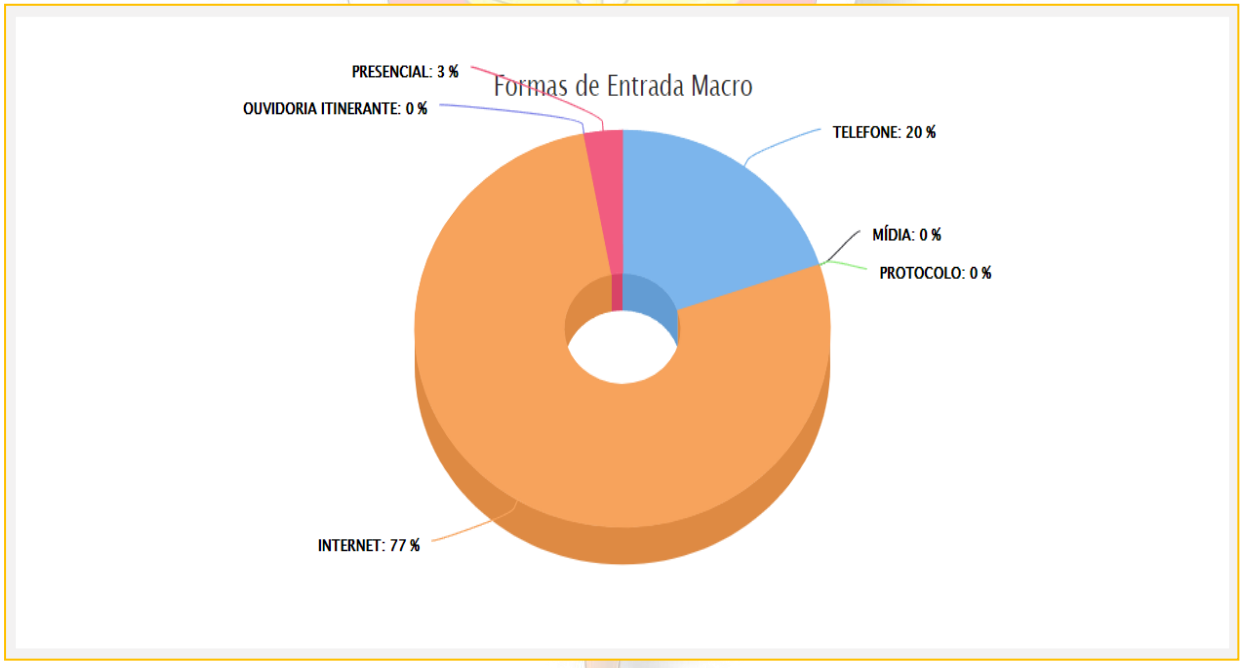
O canal de atendimento pela internet é feito por meio dos sítios www.ouv.df.gov.br e www.e-sic.df.gov.br/sistema. Neste caso, qualquer cidadão com acesso à internet entra nas páginas especificadas e cadastra a sua manifestação diretamente no sistema correspondente.

No terceiro canal de comunicação, o cidadão desloca-se presencialmente aos serviços de ouvidoria da corporação nos postos do "Na Hora" que atualmente existem em Taguatinga e Rodoviária do Plano Piloto, além do edifício sede da Ouvidoria, no SIA. Por meio deste canal o cidadão relata a manifestação ao militar do CBMDF que registra a demanda no sistema (Ouv-DF ou E-Sic).

Há ainda demandas que têm origem em outro órgão e são recebidas na Ouvidoria do CBMDF por meio de Ofícios ou documentos recebidos no protocolo.

Manifestação	Quantidade	Porcentagem
Internet	78	77,23%
Telefone 162	20	19,80%
Presencial	03	02,97%
Mídia	00	00,00%
Protocolo	00	00,00%
Ouvid. intinerante	00	00,00%
Total	**101**	**100%**





Fonte: www.ouv.df.gov.br

Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao cidadão e situação do pedido (E-SIC)

Além das manifestações solicitadas pelo sistema OUV-DF, a Ouvidoria ainda recebe demandas provenientes da Lei de Acesso à Informação que são encaminhadas pelo cidadão por meio do Serviço de informação ao Cidadão-E-SIC.

No período de 01/09/2021 à 30/09/2021 (SETEMBRO) tivemos **05 (cinco) manifestações** de ouvidoria neste sistema, no qual todas foram respondidas dentro do prazo.

Total por período:

Relatório de Pedido

Pedido								Reclamação	Resposta do pedido				Recurso 1ª instância
Situação (*)	Nup	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Orgão (SIC)	Solicitante	Forma de recebimento resposta	Anexo (Qtd)	Situação da Reclamação	Data	Tipo	Prazo recurso 1ª instância	Anexo (Qtd)	Situação do Recurso
T	00053000081202165	12/09/2021	04/10/2021	Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal - CBMDF	MURILO BOUZADA DE BARROS	Pelo sistema (com avisos por email)	5	Sem reclamação				0	Sem Recurso
R	00055000640202117	02/09/2021	27/09/2021	Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal - CBMDF	altamir santos	Pelo sistema (com avisos por email)	2	Sem reclamação	23/09/2021	Resposta solicitada inserida no e-SIC	03/10/2021	0	Sem Recurso
R	00053000079202196	02/09/2021	27/09/2021	Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal - CBMDF	altamir santos	Pelo sistema (com avisos por email)	0	Sem reclamação	03/09/2021		13/09/2021	0	Sem Recurso
R	00053000080202111	08/09/2021	28/09/2021	Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal - CBMDF	Gilson Diniz Vieira	Pelo sistema (com avisos por email)	0	Sem reclamação	22/09/2021	Resposta solicitada inserida no e-SIC	02/10/2021	1	Sem Recurso
R	00053000082202118	21/09/2021	11/10/2021	Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal - CBMDF	KALIFA DISTRIBUIDORA DE BEBIDAS	Pelo sistema (com avisos por email)	1	Sem reclamação	23/09/2021	O solicitante requer a prestação de um serviço.	03/10/2021	0	Sem Recurso

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES EM SETEMBRO/2021: 05 (CINCO)

LEGENDAS:
T – em tramitação
R – respondido

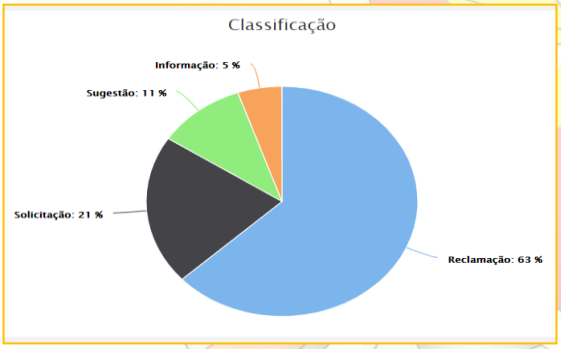
Fonte: www.e-sic.gov.br/sistemas

Os 05 assuntos mais solicitados com maior recebimento das manifestações de Ouvidoria (OUV-DF)

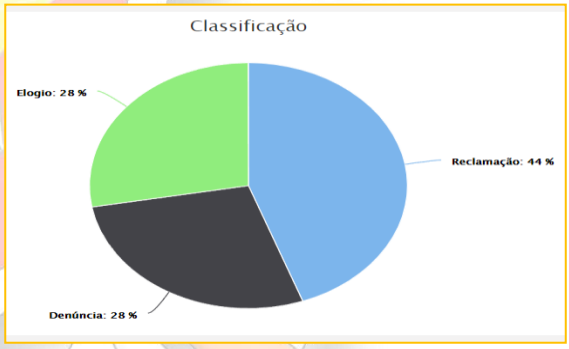
Dentre os assuntos disponíveis para as manifestações dos cidadãos os 05 (cinco) assuntos mais solicitados **no período de 01/09/2021 à 30/09/2021 (SETEMBRO)** são:

Assunto	Quantidade	Porcentagem
Corpo de Bombeiros	19	18,81%
Serviço público	18	17,82%
Problemas com animais sinantrópicos	12	11,88%
Vistoria de segurança contra incêndio	10	09,90%
Vistoria em edificações privadas	09	08,91%
Total dos 05 assuntos mais solicitados	**68**	**67,32%**

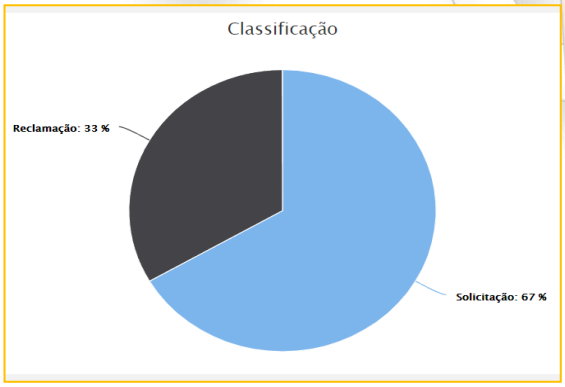
Corpo de Bombeiros



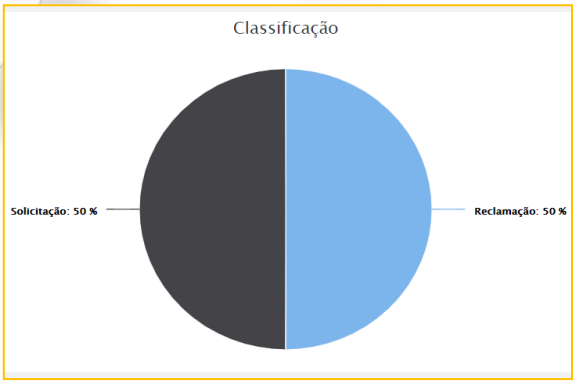
Serviço Público



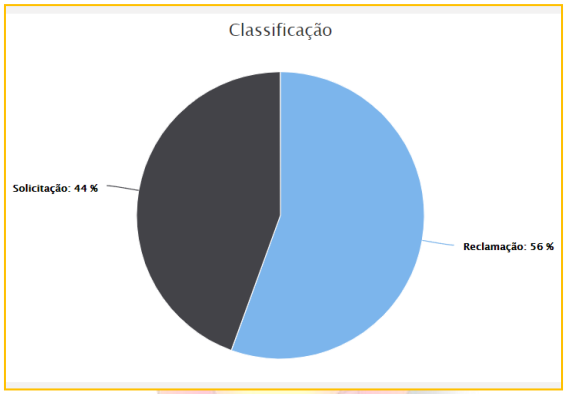
Problemas com animais sinantrópicos



Vistoria de seg. contra incêndio



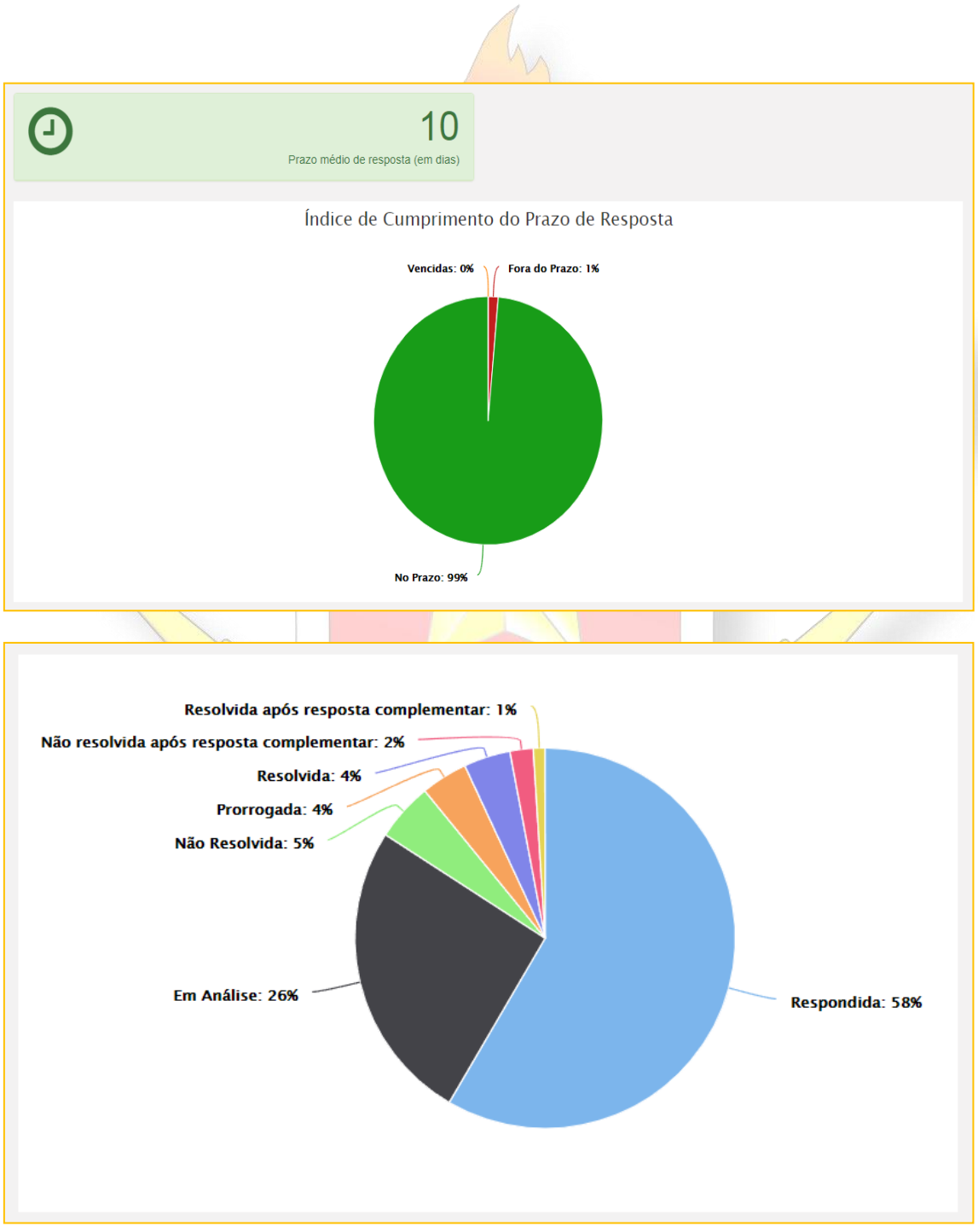
Vistoria em edificações privadas



Fonte: www.ouv.df.gov.br

Índice de cumprimento do prazo de resposta

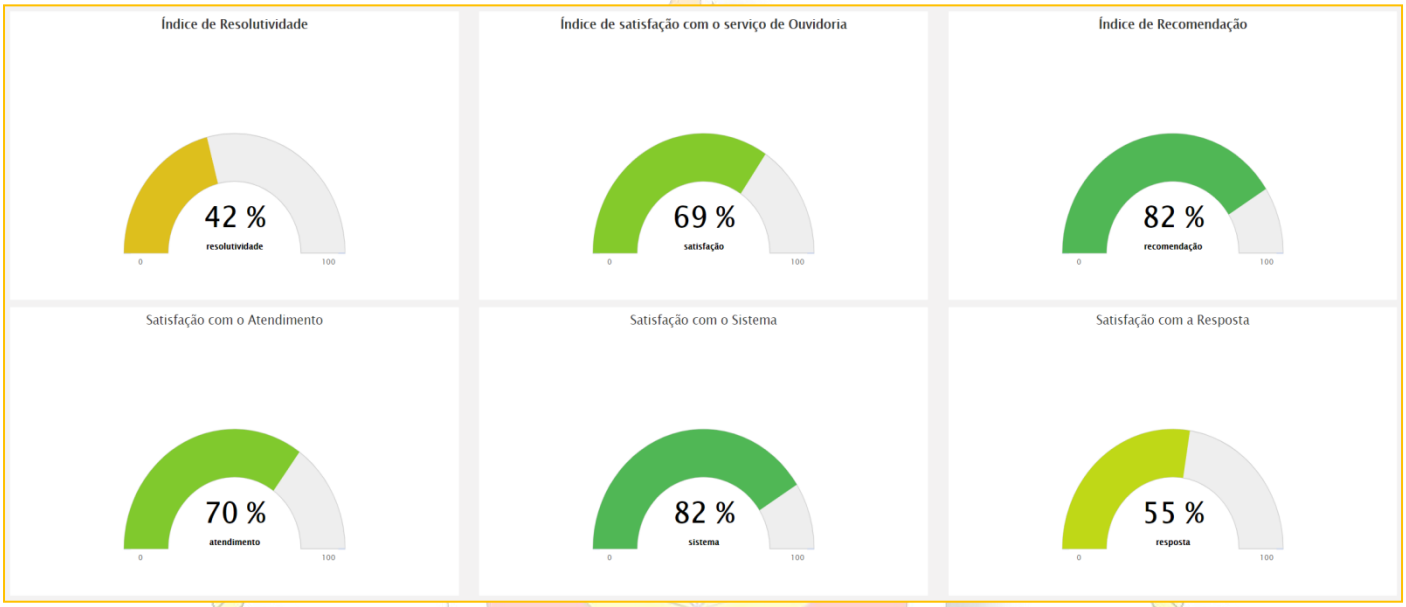
A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal respondeu às manifestações que entraram no sistema do CBMDF no prazo médio de **10 (DEZ) dias**. Importante frisar que **99%** das manifestação foram respondidas dentro do prazo regulamentar de 20 (vinte) dias, conforme se observa no gráfico abaixo:



Fonte: www.ouv.df.gov.br

Índice de resolutividade/satisfação com o serviço de ouvidoria do CBMDF

Período de 01/09/2021 à 30/09/2021 (SETEMBRO)



OBSERVAÇÕES:

01) Houve **101** Manifestações de Ouvidoria

02) Das **101** manifestações, apenas **12** manifestações **foram avaliadas pelos cidadãos**

- Índice de Resolutividade

- Das **12 manifestações avaliadas** pelos cidadãos, apenas **05 foram consideradas como resolvidas.**

- Das **12 manifestações avaliadas** pelos cidadãos, **07 foram consideradas como não resolvidas.**

- Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

Das **12** manifestações avaliadas pelos cidadãos, **09** cidadãos ficaram satisfeitos.

- Índice de recomendação

Das **12** manifestações avaliadas pelos cidadãos, **10** cidadãos recomendaram.

- Índice de satisfação com o atendimento

Das **12** manifestações avaliadas pelos cidadãos, **09** cidadãos ficaram satisfeitos.

- Índice de satisfação com o sistema

Das **12** manifestações avaliadas pelos cidadãos, **10** cidadãos ficaram satisfeitos.

- Índice de satisfação com a resposta

Das **12** manifestações avaliadas pelos cidadãos, **06** cidadãos ficaram satisfeitos.

Fonte: www.ouv.df.gov.br

Providências adotadas nas soluções das demandas

As providências adotadas pela administração pública (CBMDF) nas soluções das demandas de ouvidorias apresentadas:

- Enviar as demandas diretamente aos setoriais subordinados;

- Acompanhar diariamente o andamento dos processos;

- Enviar memorando de cobrança ao setorial responsável pela formulação da resposta, caso haja atraso dentro do prazo legal estipulado.

- Avaliação da resposta por parte do Ouvidor do CBMDF, concordando ou não; neste caso, solicitação de nova análise do setor responsável.

- Fornecer ao cidadão uma resposta preliminar dentro do prazo legal e estipulado, bem como, a resposta definitiva. Quando a resposta for recebida do setor interno fora dos prazos legais, informar que será fornecida uma resposta complementar, subsidiando a resposta definitiva anteriormente informada.

- Providenciar a interlocução com os setores internos com o objetivo de otimizar e facilitar as respostas aos cidadãos.

- "Traduzir" as respostas dos setores técnicos para uma linguagem mais simples ("linguagem cidadão"), para um perfeito entendimento da população.

FABIANA SANTOS DE OLIVEIRA – Ten-Cel. QOBM/Comb.
Ouvidora do CBMDF
Matr. 1400113