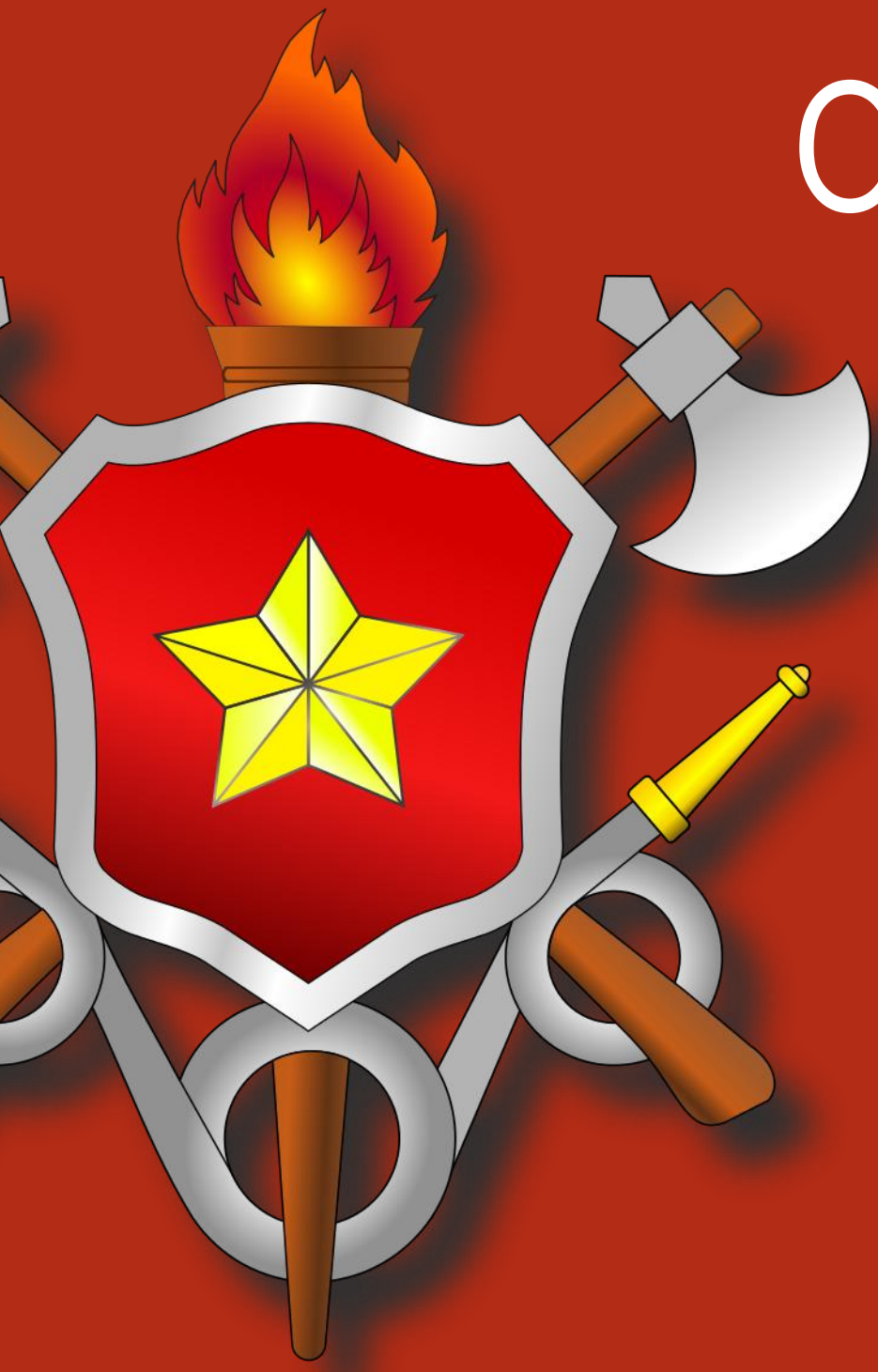
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
CONTROLADORIA
OUVIDORIA



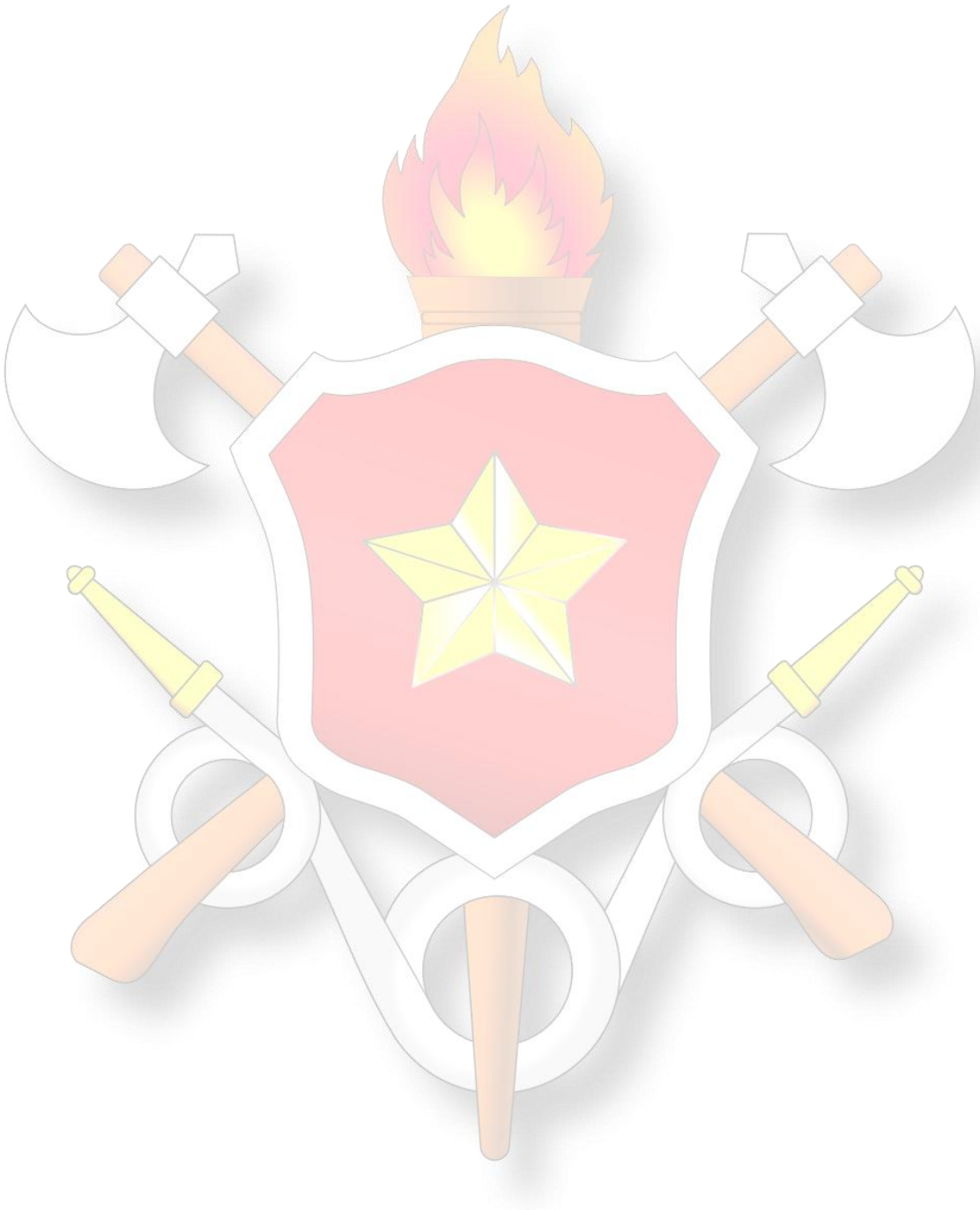
Ouvidoria

Relatório de atividades

Anual de 2020

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

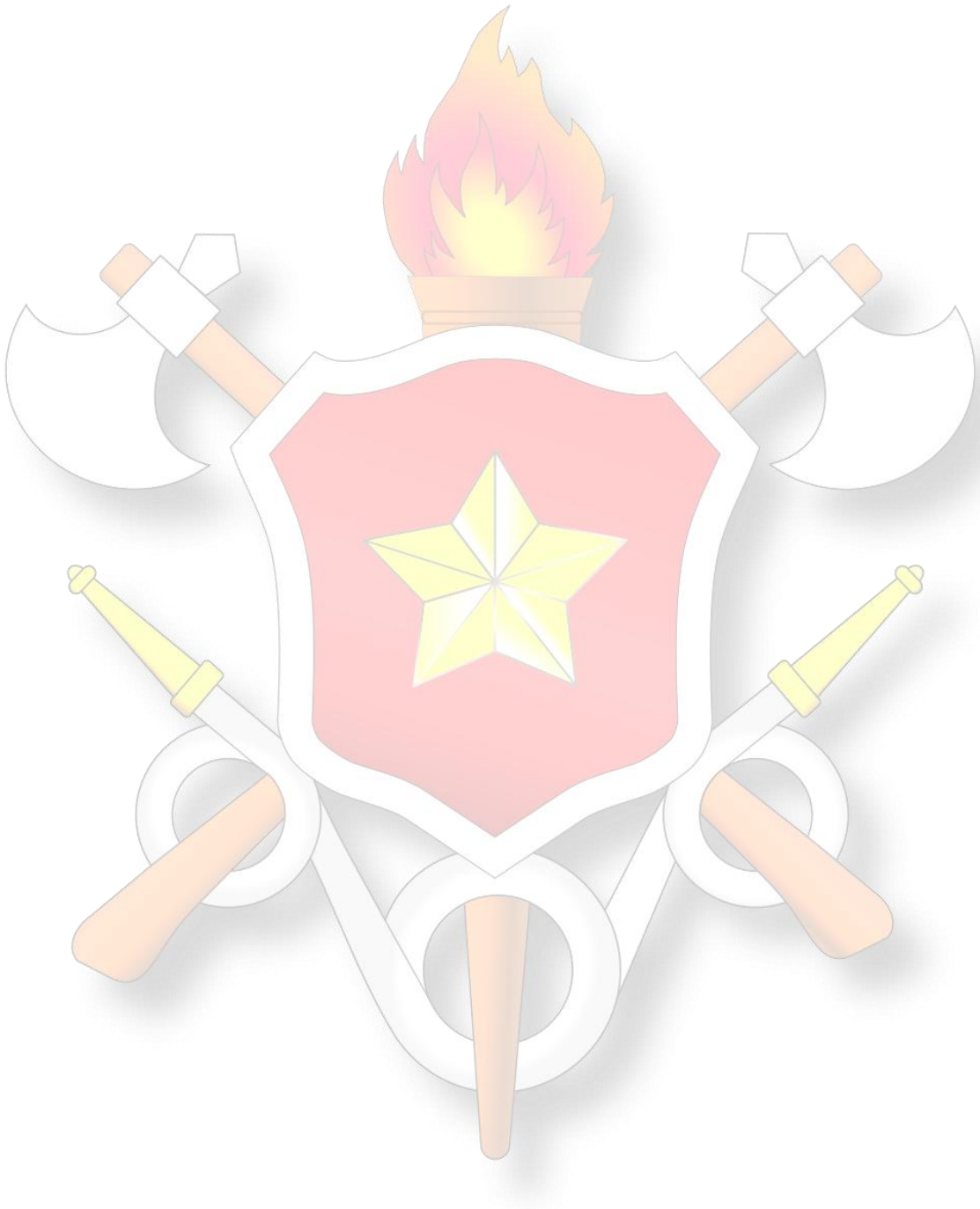


Ouvidoria

Relatório de Atividades

ANUAL 2020

DATA DA PESQUISA: 06 DE JANEIRO DE 2021.



Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal

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

Cel. QOBM/Comb. Marcelo Teixeira Dantas
Subcomandante do CBMDF

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

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

Major QOBM/Comb. Marcelo César de Sousa
Ouvidor-Adjunto do CBMDF

Equipe da Ouvidoria

1º Ten. QOBM/Intd. Josinaldo de Sousa Telis
2º Ten. QOBM/Intd. Jeckson Pascoal Cardoso
Sub Ten. Carlos Roberto da Silva
1º SGT Ronildo da Silva Santos
1º SGT Ivonete Aparecida Rosa
1º SGT Fernando Gonçalves da Silva
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 Guilherme da Silva Macena
3º SGT Reubem Bandeira de Melo

Índice

Apresentação.....**07**

Natureza das manifestações.....**09**

Total de manifestações.....**10**

Canais de acessos utilizados pelo cidadão.....**16**

Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao cidadão (e-Sic) e a situação do pedido.....**22**

Os 05 (cinco) assuntos mais solicitados das manifestações de Ouvidoria.....**23**

Índice do cumprimento do prazo de resposta.....**25**

Índice de resolutividade/satisfação com o serviço de Ouvidoria do CBMDF.....**26**

Providências adotadas nas soluções das demandas.....**31**

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 **01/01/2020 a 31/12/2020** 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 **ano de 2020 (janeiro, fevereiro, março, abril, maio, junho, julho, agosto, setembro, outubro, novembro e dezembro)**, referentes 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, além do edifício sede localizado no SIA.

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.

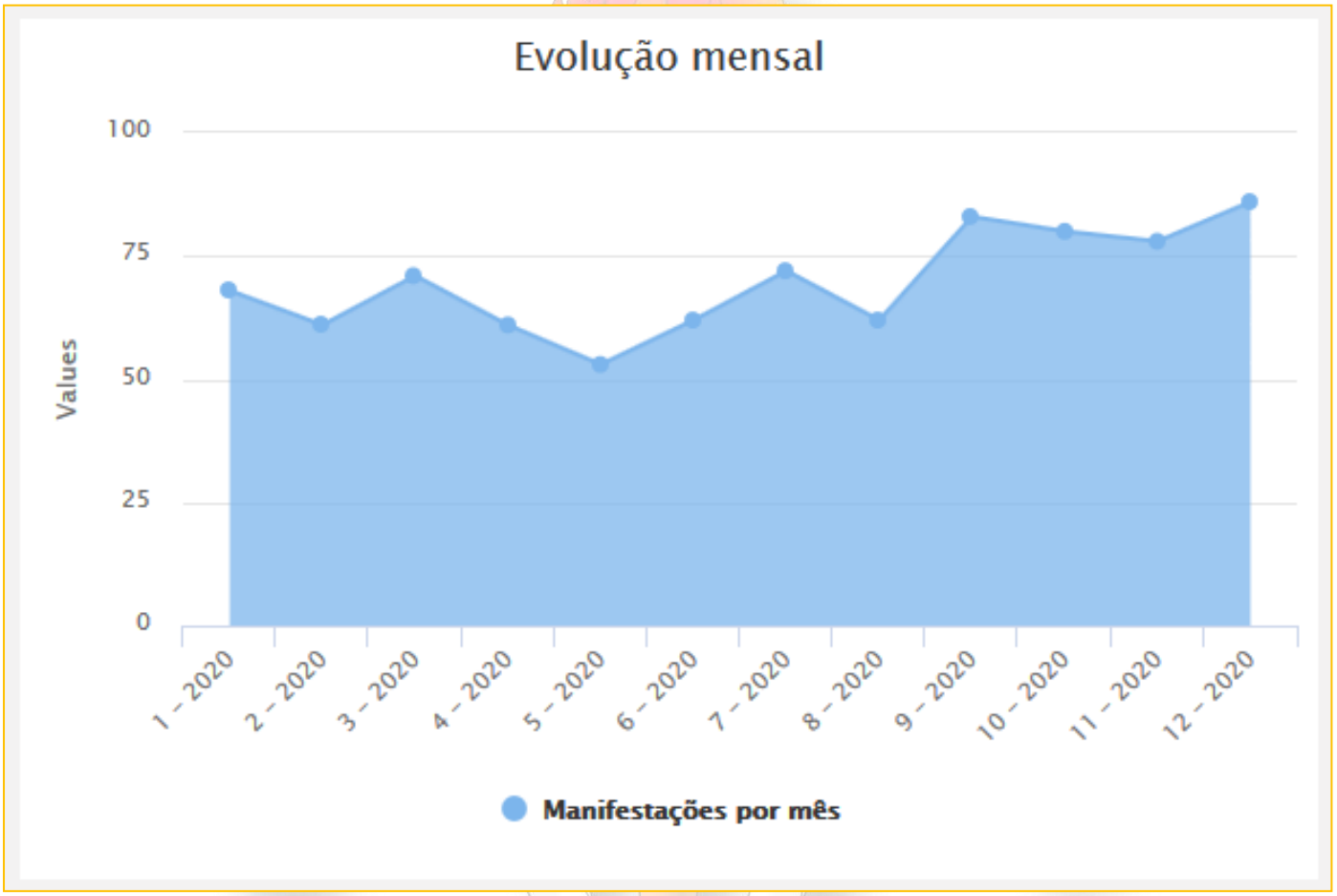
Dessa forma, a manifestação de ouvidoria é o principal documento que exterioriza as necessidades do cidadão e formaliza o atendimento buscado.

Os gráficos a seguir mostram o quantitativo e a natureza das manifestações de ouvidoria recebidas pela Ouvidoria do CBMDF no **ano de 2020:**

Total de manifestações – OUV-DF

- Total de manifestações: **837 manifestações de ouvidoria.**

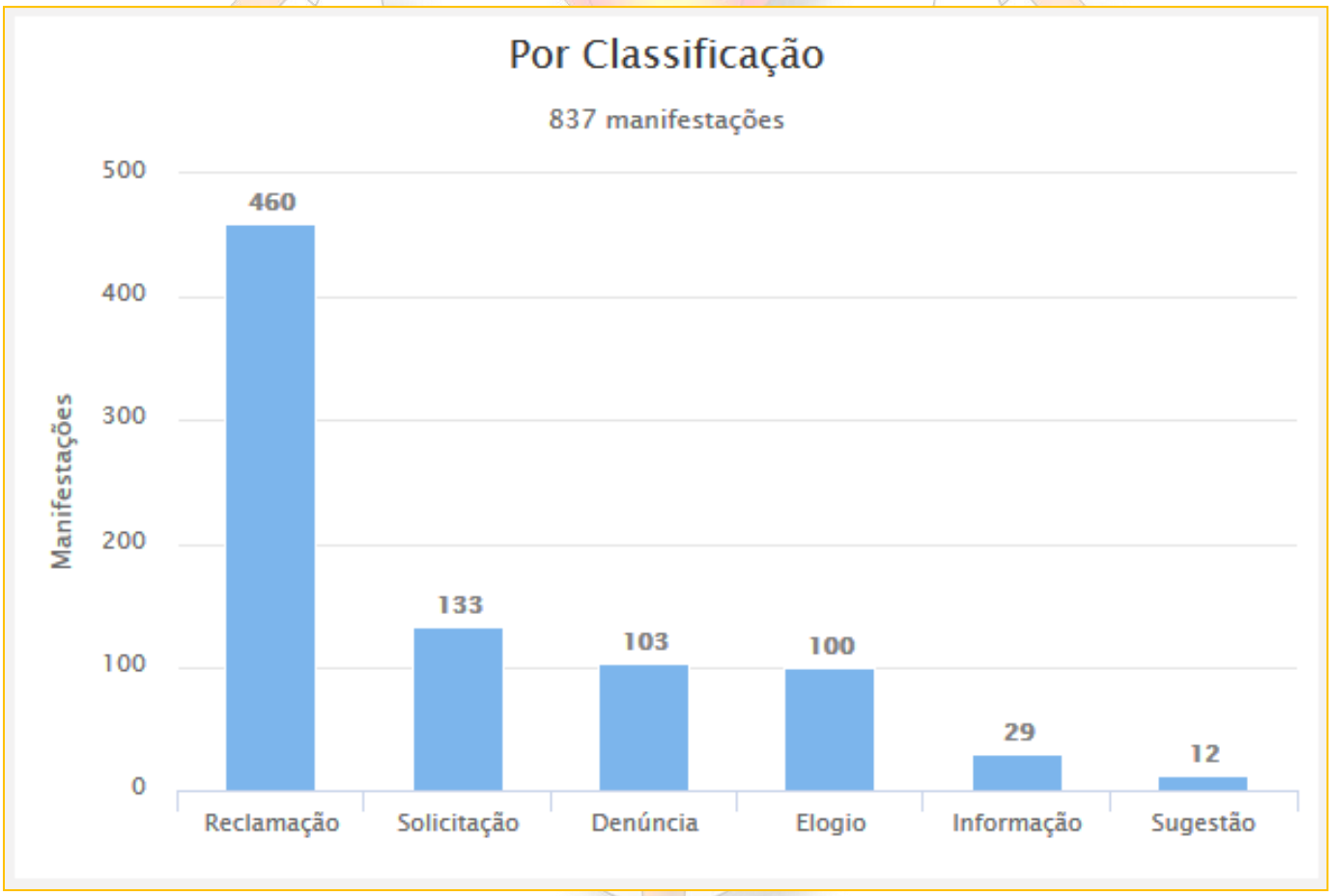
EVOLUÇÃO MENSAL (ANUAL/2020)



- Total por natureza das manifestações: **ANUAL/2020**

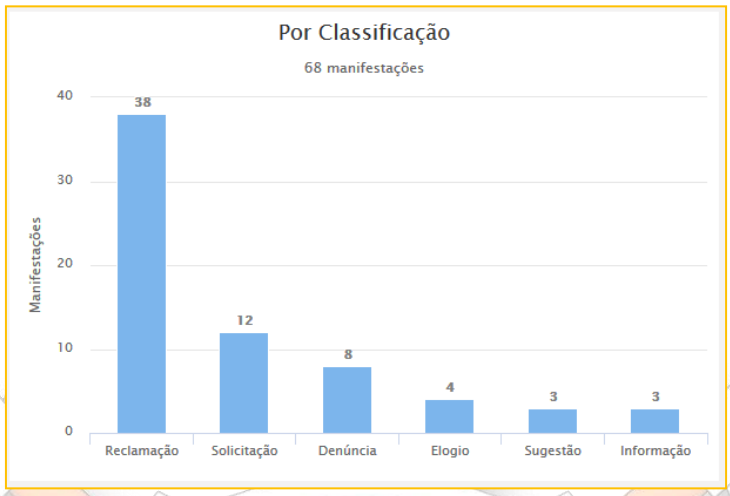
Manifestação	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	460	54,96%
Solicitação	133	15,89%
Denúncia	103	12,31%
Elogio	100	11,95%
Informação	29	03,46%
Sugestão	12	01,43%
Total	**837**	**100%**

GRÁFICO TOTAL ANUAL/2020

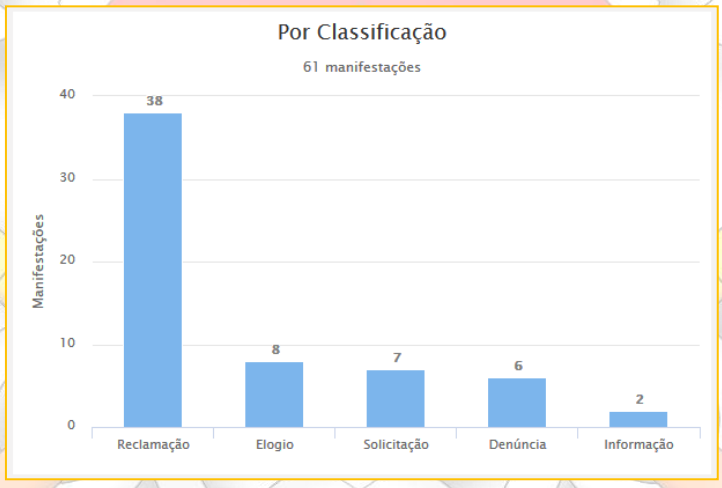


GRÁFICOS MENSAIS (ANUAL/2020)

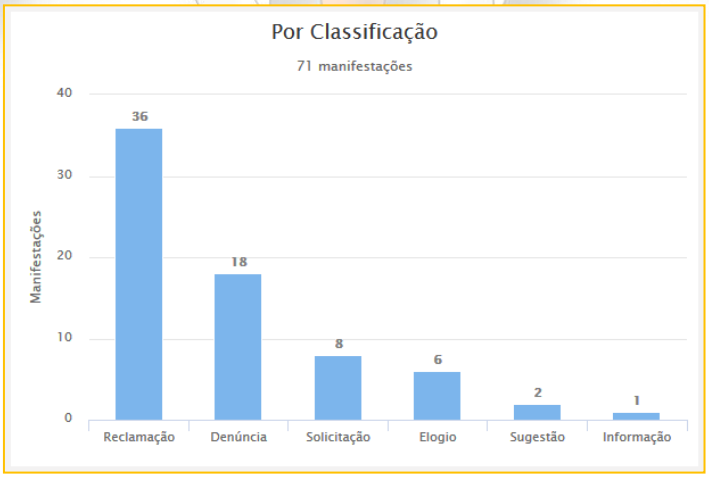
Janeiro:



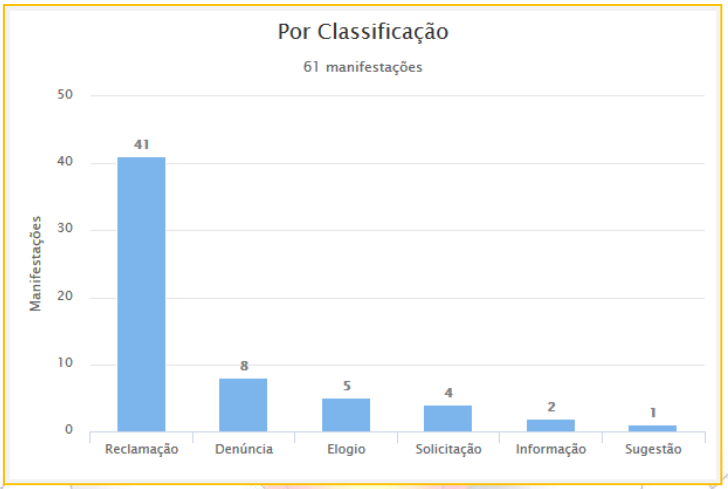
Fevereiro:



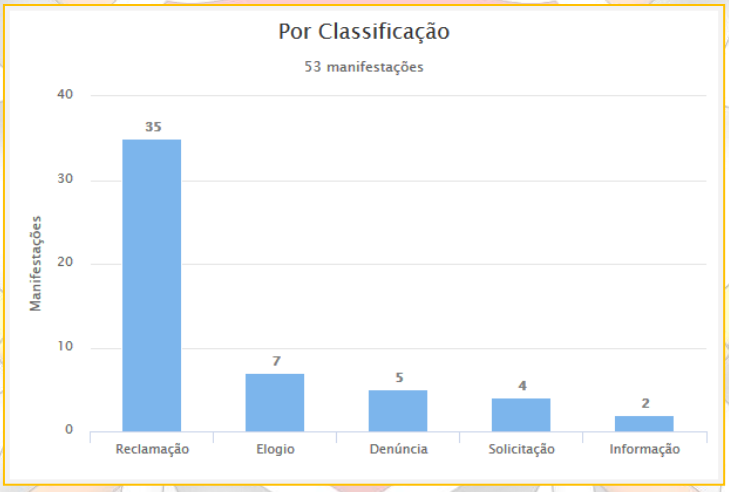
Março:



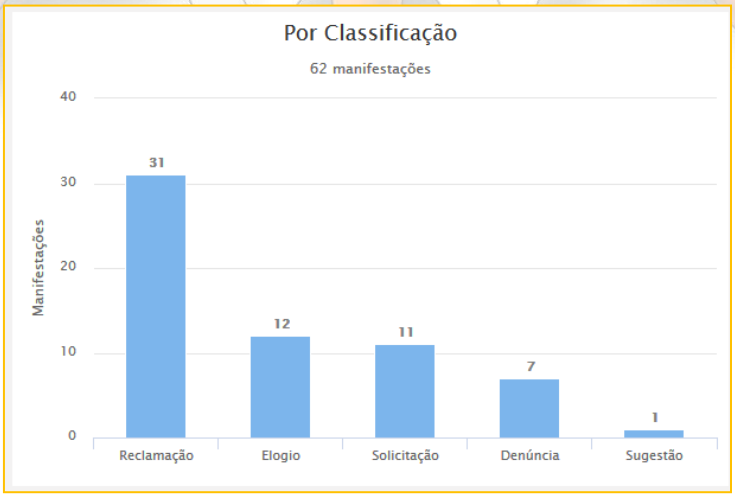
Abril:



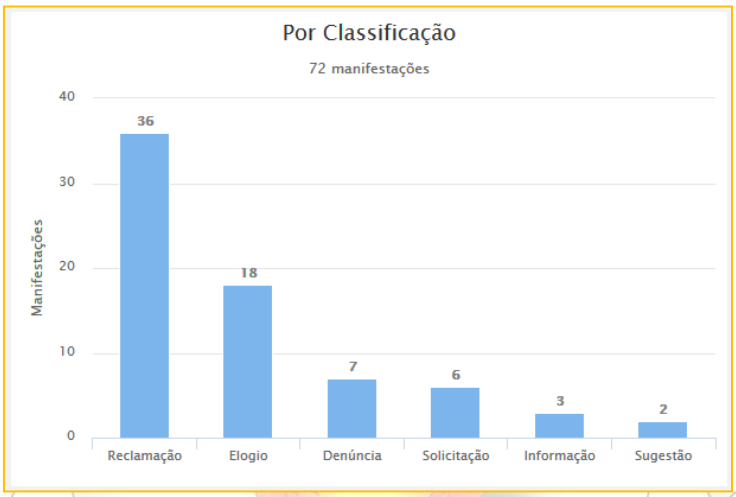
Maio:



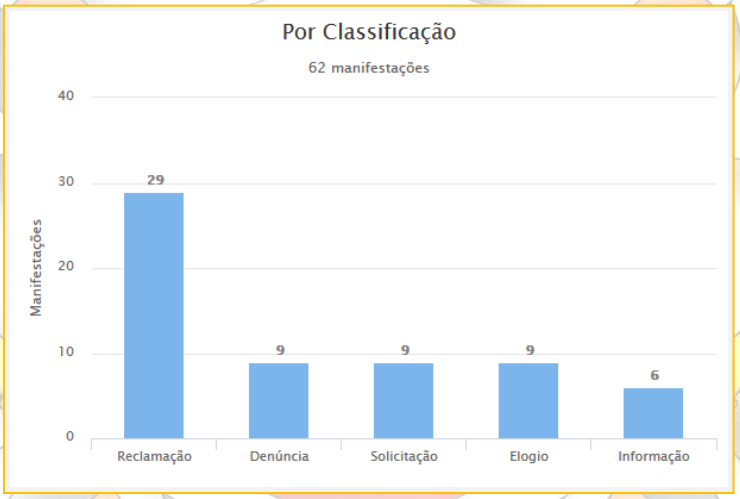
Junho:



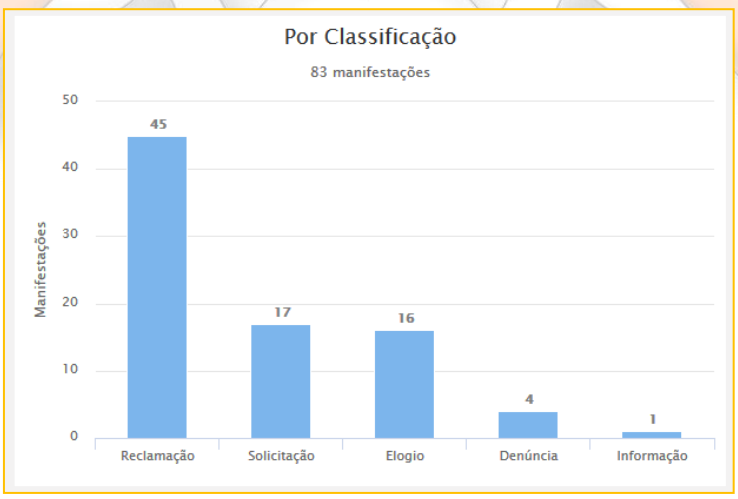
Julho:



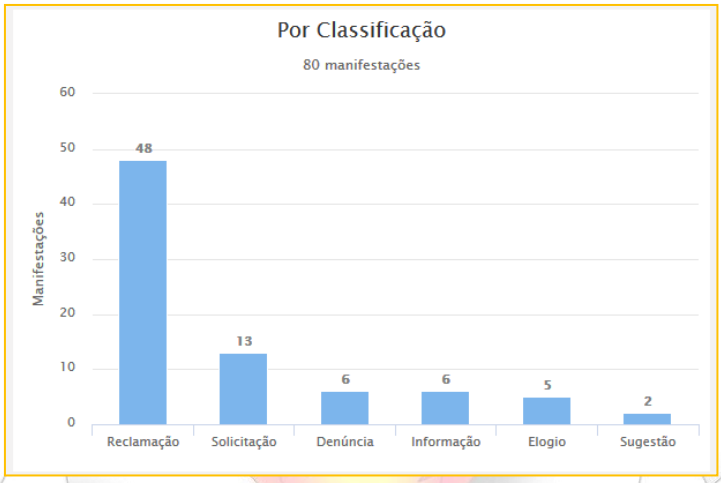
Agosto:



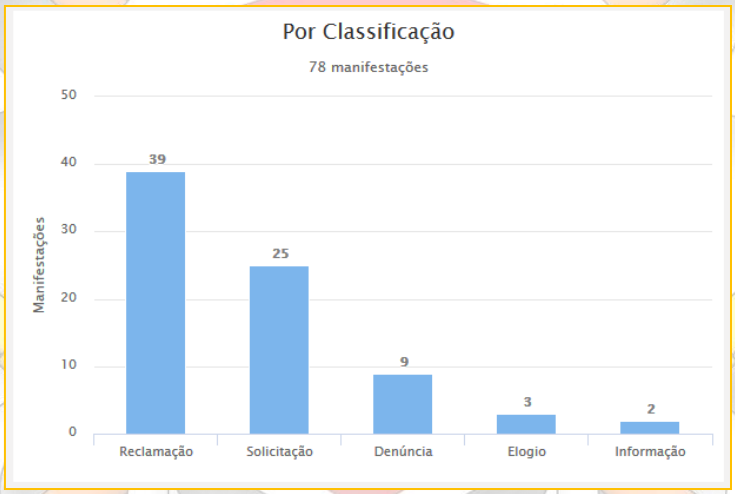
Setembro:



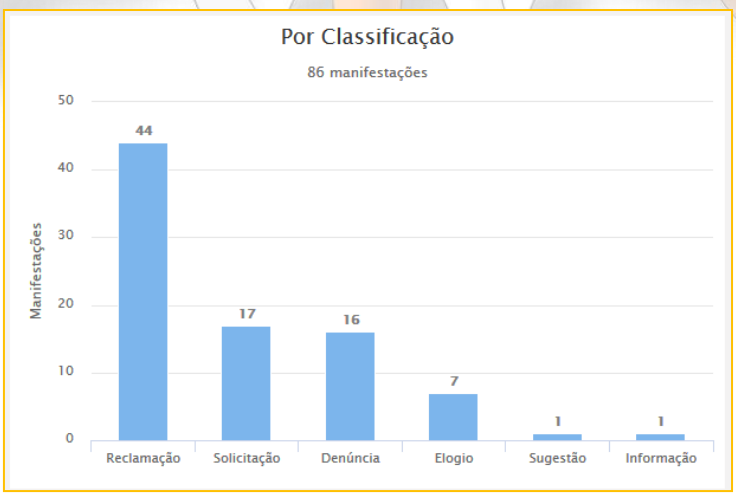
Outubro:



Novembro:



Dezembro:



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).

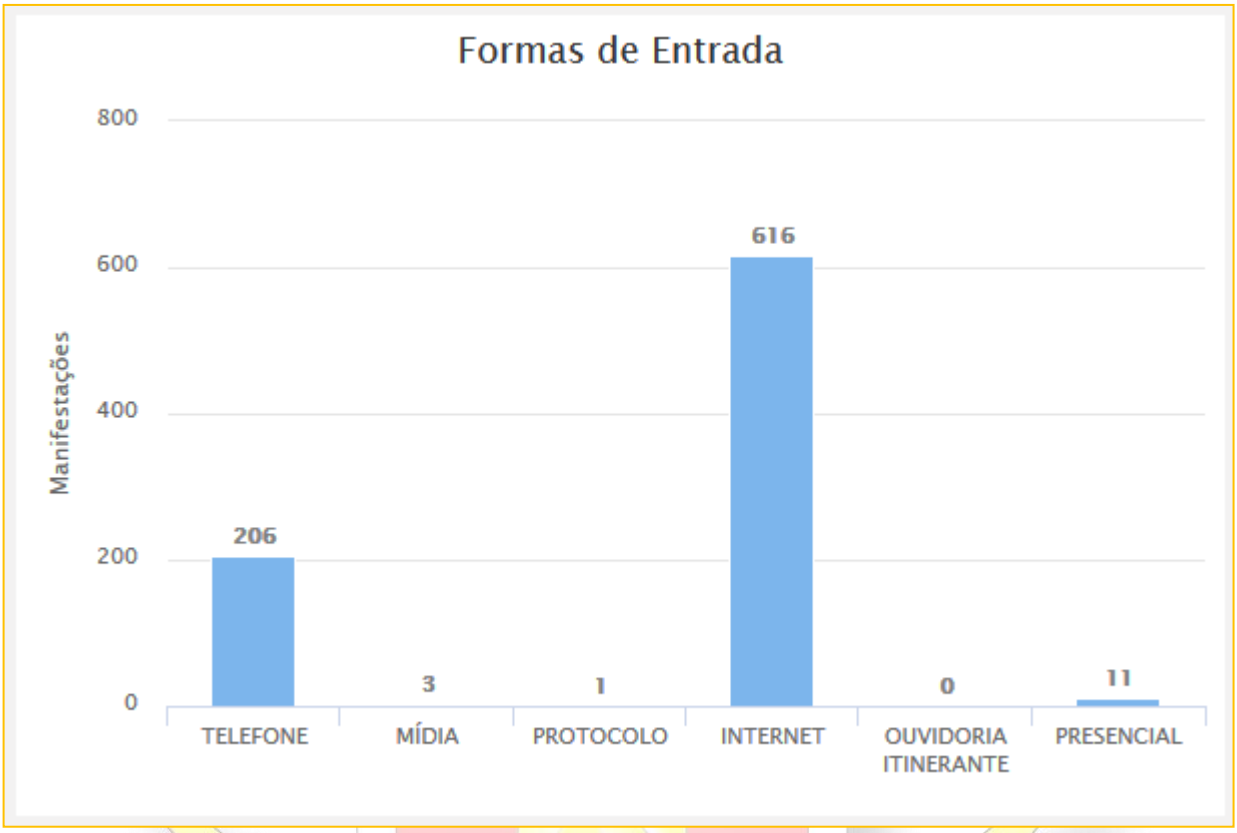
Há ainda demandas que têm origem em outro órgão e são recebidas na Ouvidoria do CBMDF por meio de Ofícios ou documentos recebidos no protocolo.

- Total por canais de acessos das manifestações: **ANUAL/2020**

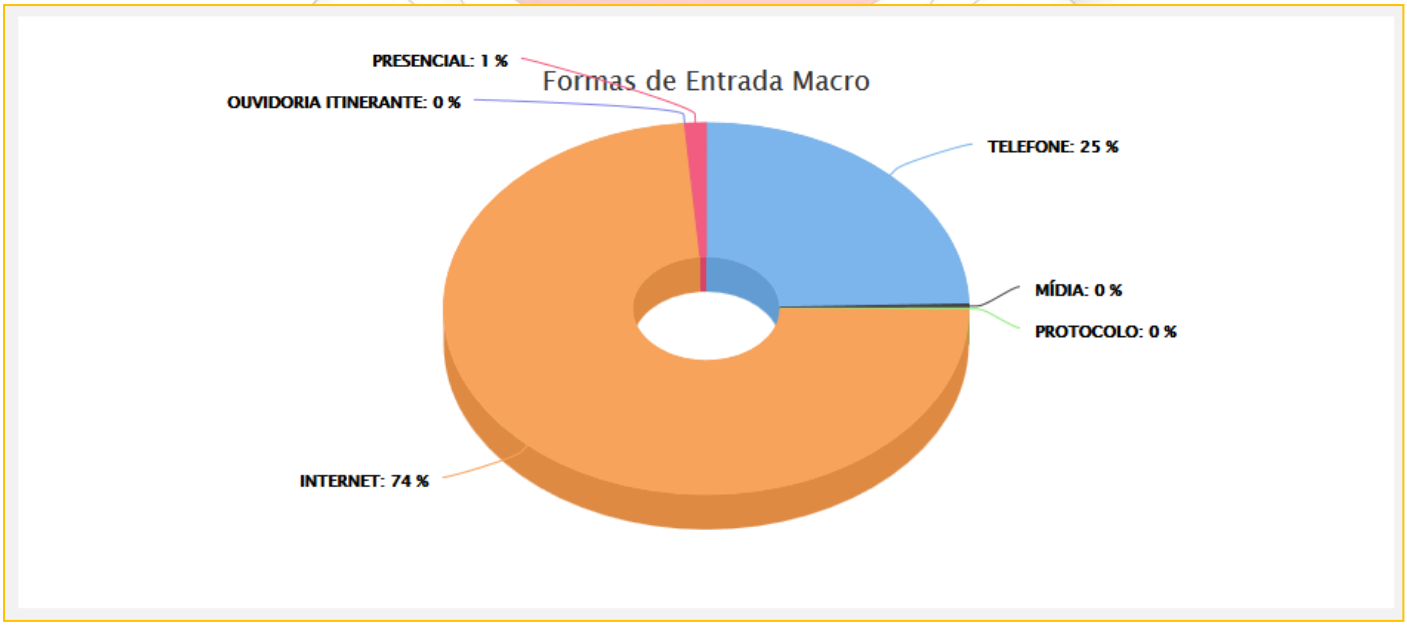
OUV-DF

Manifestação	Quantidade	Porcentagem
Internet	616	73,60%
Telefone 162	206	24,61%
Presencial	11	01,31%
Mídia	03	00,36%
Protocolo	01	00,12%
Ouv. Intinerante	00	00,00
Total	**837**	**100%**

GRÁFICO TOTAL ANUAL/2020



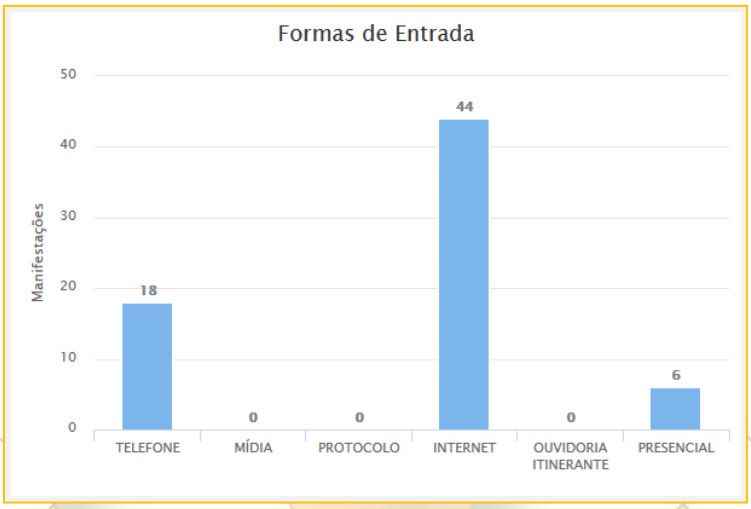
FORMA MACRO - ANUAL/2020



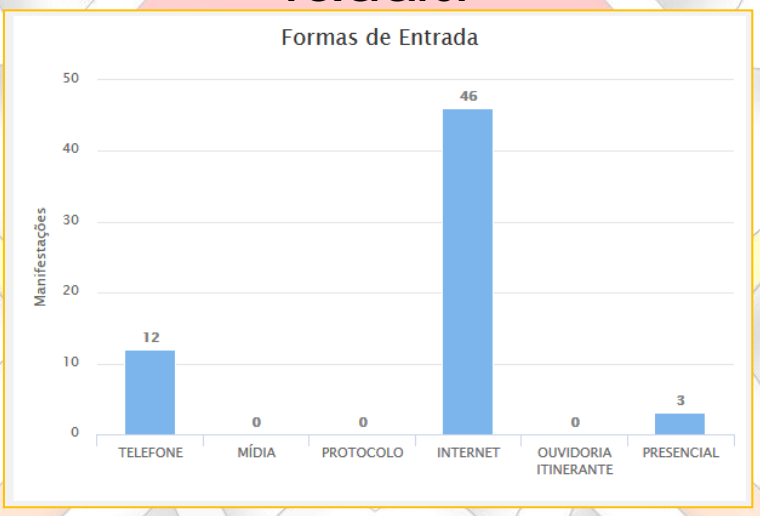
Fonte: www.ouv.df.gov.br

GRÁFICOS MENSAIS (ANUAL/2020)

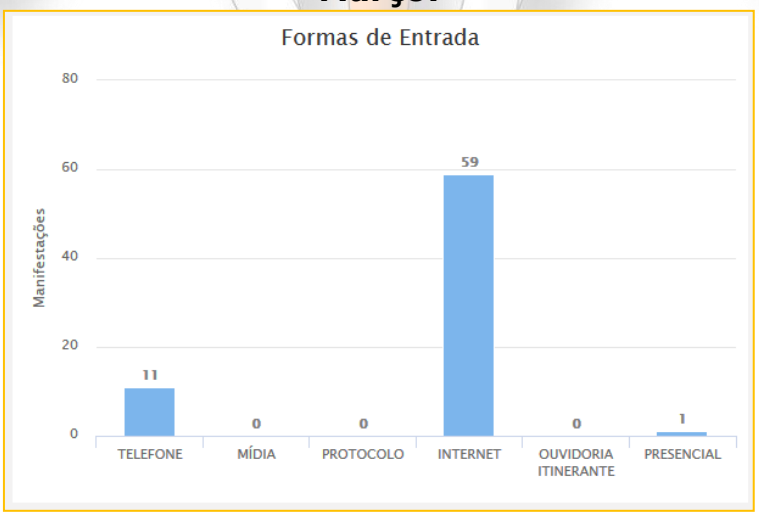
Janeiro:



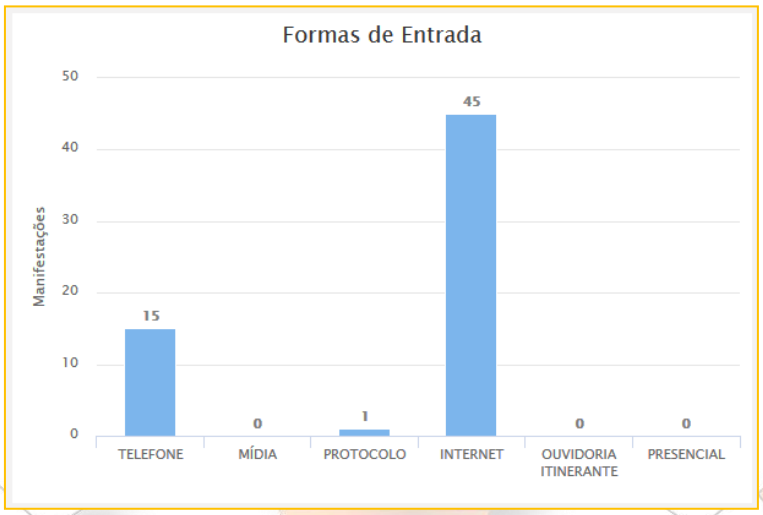
Fevereiro:



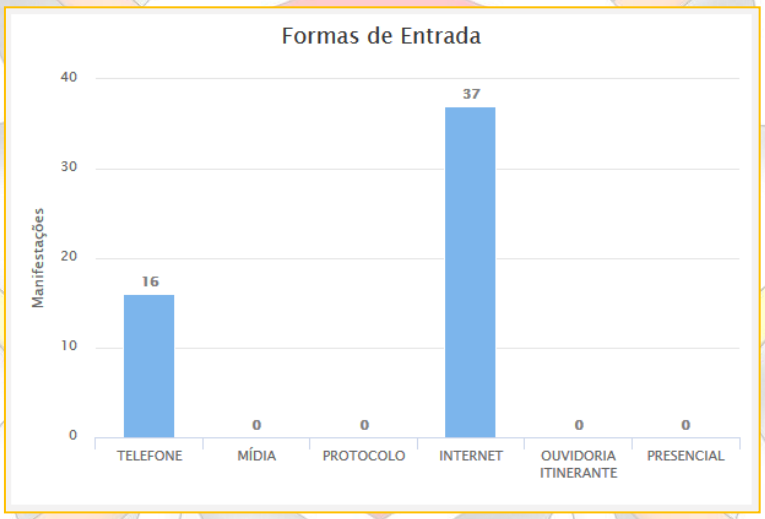
Março:



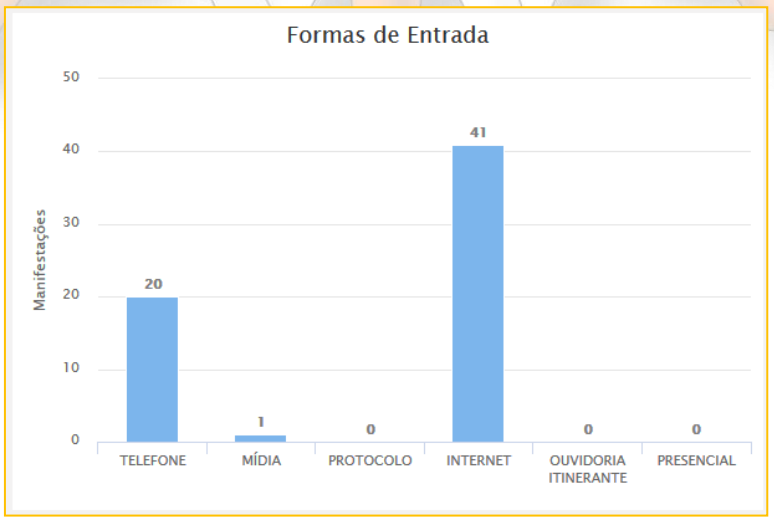
Abril:



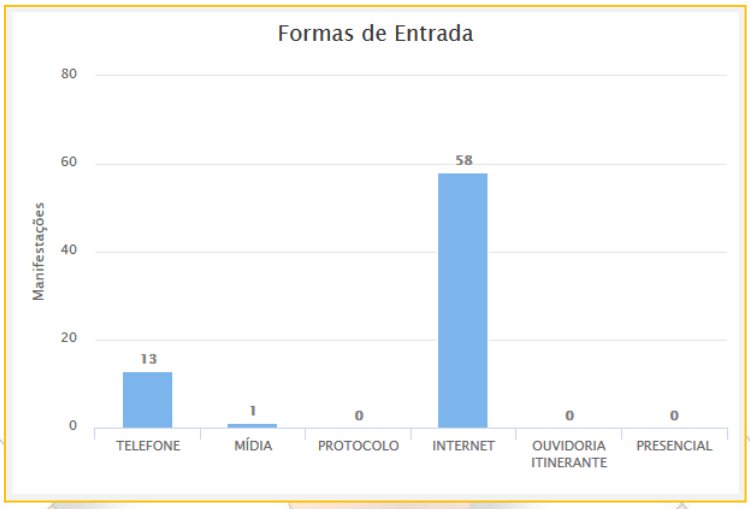
Maio:



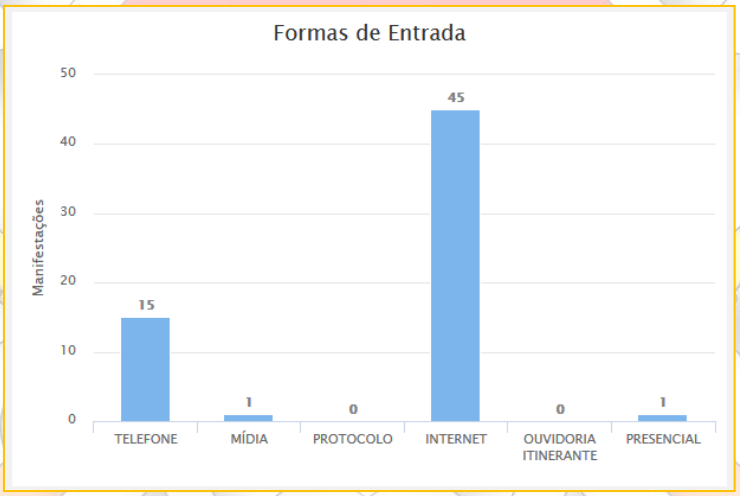
Junho:



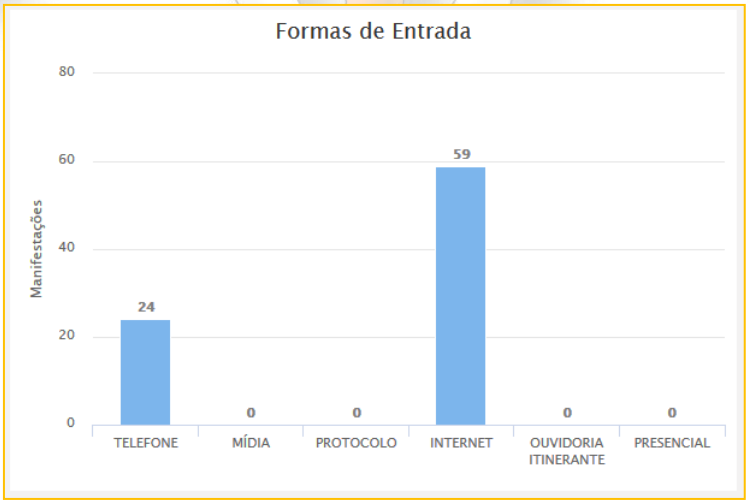
Julho:



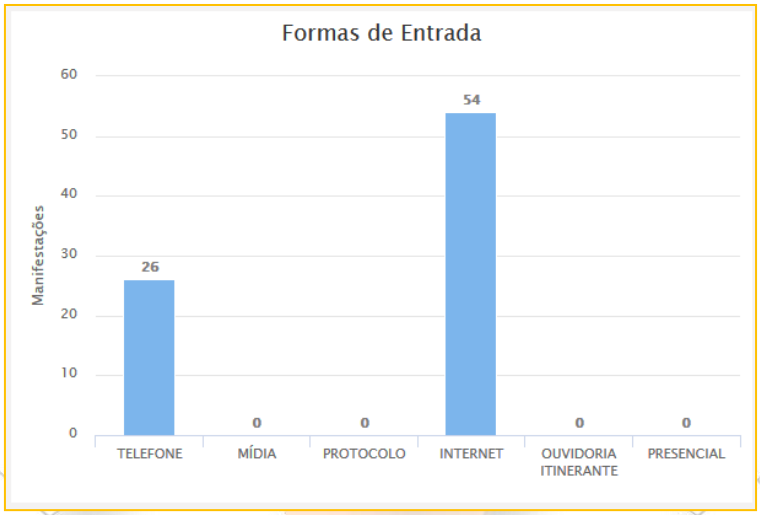
Agosto:



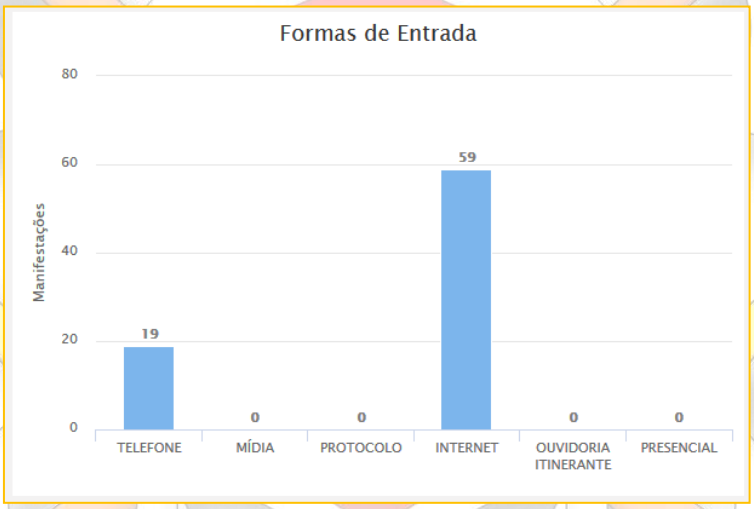
Setembro:



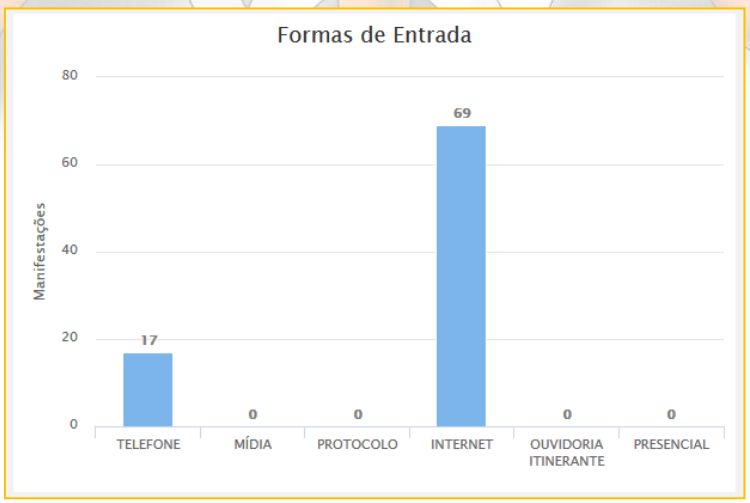
Outubro:



Novembro:



Dezembro:



Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao cidadão (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 **ano de 2020** tivemos **107 (cento e sete) manifestações** de ouvidoria neste sistema.

- Total por período: **ANUAL/2020**

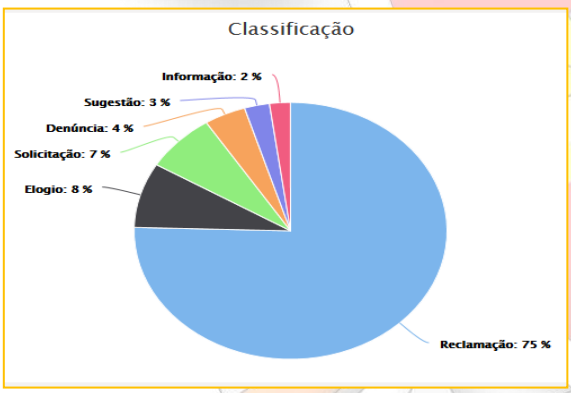
Sistema	Mês	Quantidade
E-Sic	Janeiro	06
E-Sic	Fevereiro	07
E-Sic	Março	10
E-Sic	Abril	03
E-Sic	Maio	02
E-Sic	Junho	06
E-Sic	Julho	17
E-Sic	Agosto	15
E-Sic	Setembro	15
E-Sic	Outubro	11
E-Sic	Novembro	08
E-Sic	Dezembro	07
TOTAL	**ANUAL/2020**	**107**

Os 05 assuntos mais solicitados das manifestações de Ouvidoria – OUV-DF

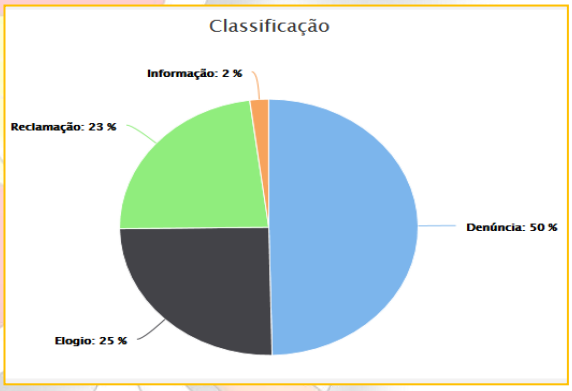
Dentre os assuntos disponíveis para as manifestações dos cidadãos os **05 (cinco) assuntos** mais solicitados são:

Assunto	Quantidade	Porcentagem
Corpo de Bombeiros	232	27,718%
Servidor Público	147	17,562%
Vistoria de Segurança contra Incêndio	131	15,651%
Problemas com animais sinantrópicos	43	05,137%
Vistoria em edificações privadas	33	03,942%
Total dos 5 assuntos mais solicitados	**586**	**70,01%**

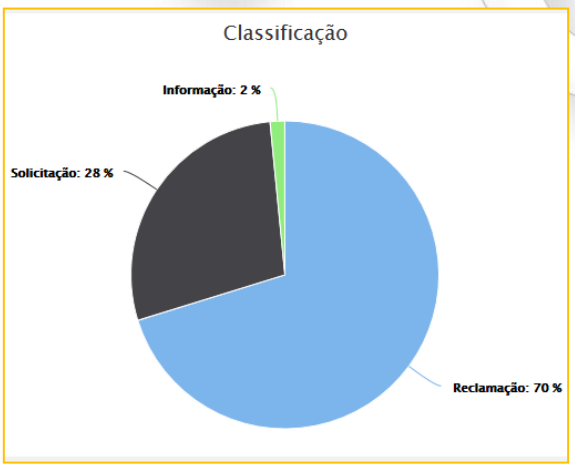
Corpo de Bombeiros



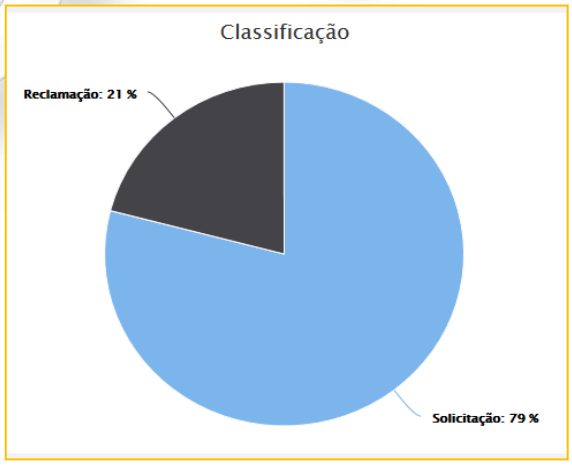
Servidor Público



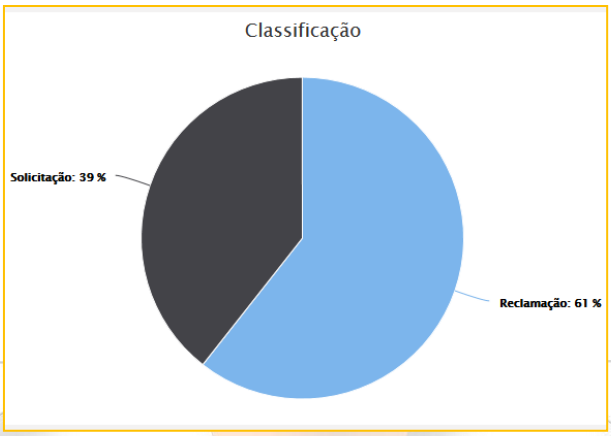
Vistoria de Seg. Contra Incêndio



Problemas com animais sinantrópicos



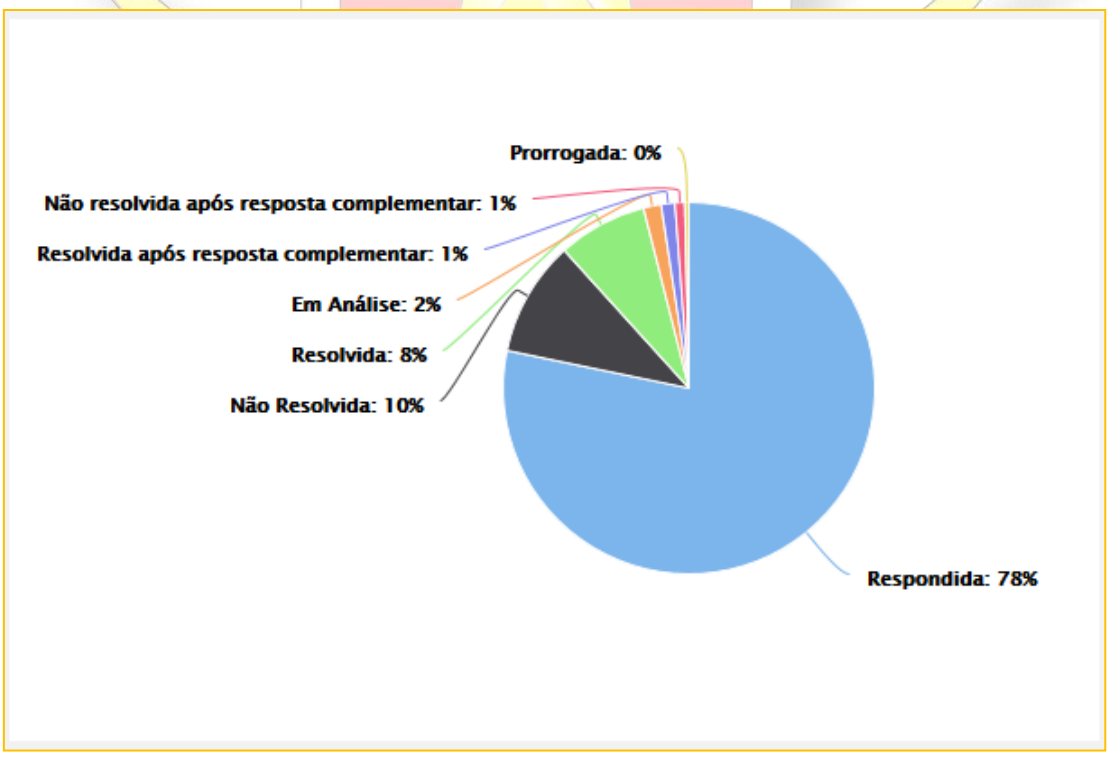
Vistoria em Edificações Privadas



Fonte: www.ouv.df.gov.br

Índice de cumprimento do prazo de resposta

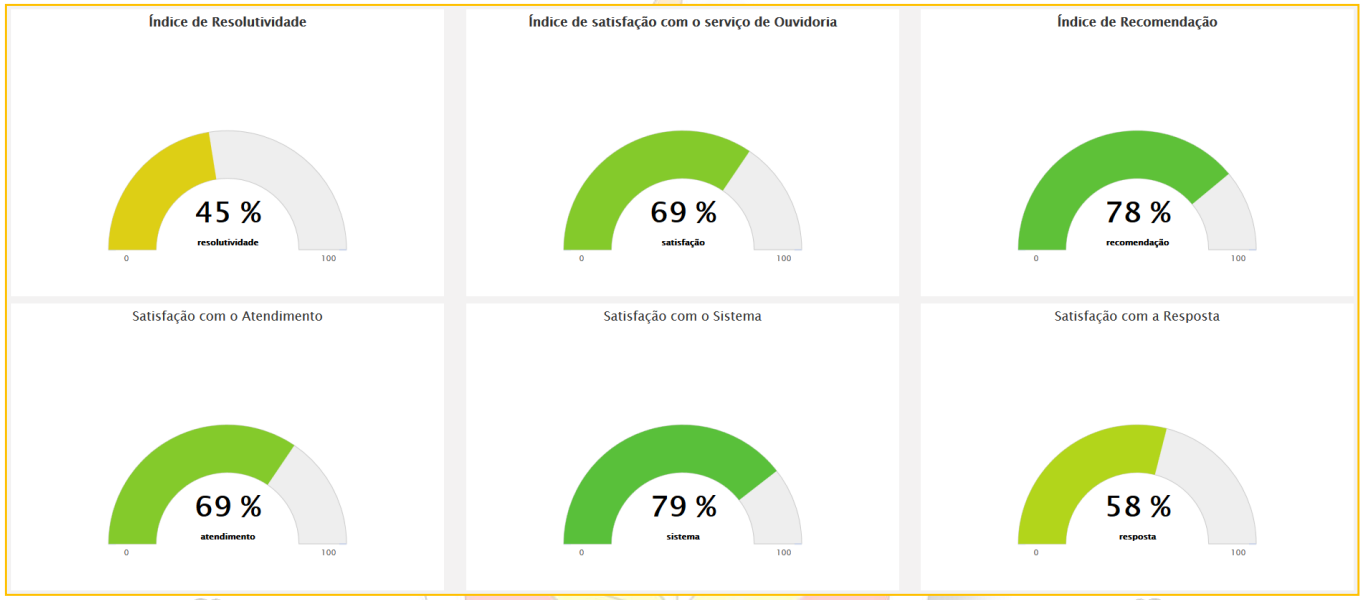
A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal respondeu às manifestações que entraram no sistema do CBMDF no prazo médio de **10 (dez) dias**. Importante frisar que nenhuma manifestação foi respondida fora do prazo regulamentar de 20 (vinte) dias, conforme se observa no gráfico abaixo:



Fonte: www.ouv.df.gov.br

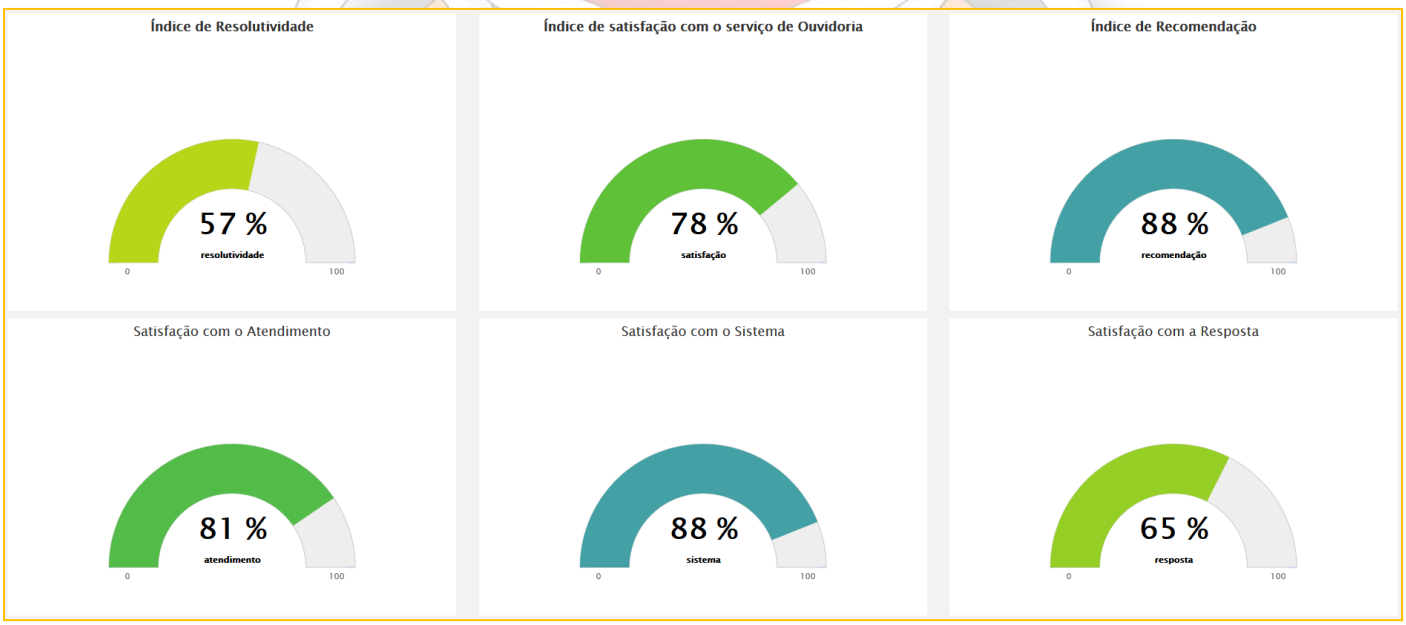
Índice de resolutividade/satisfação com o serviço de ouvidoria do CBMDF – OUV-DF

Índice Geral do **ano de 2020:**

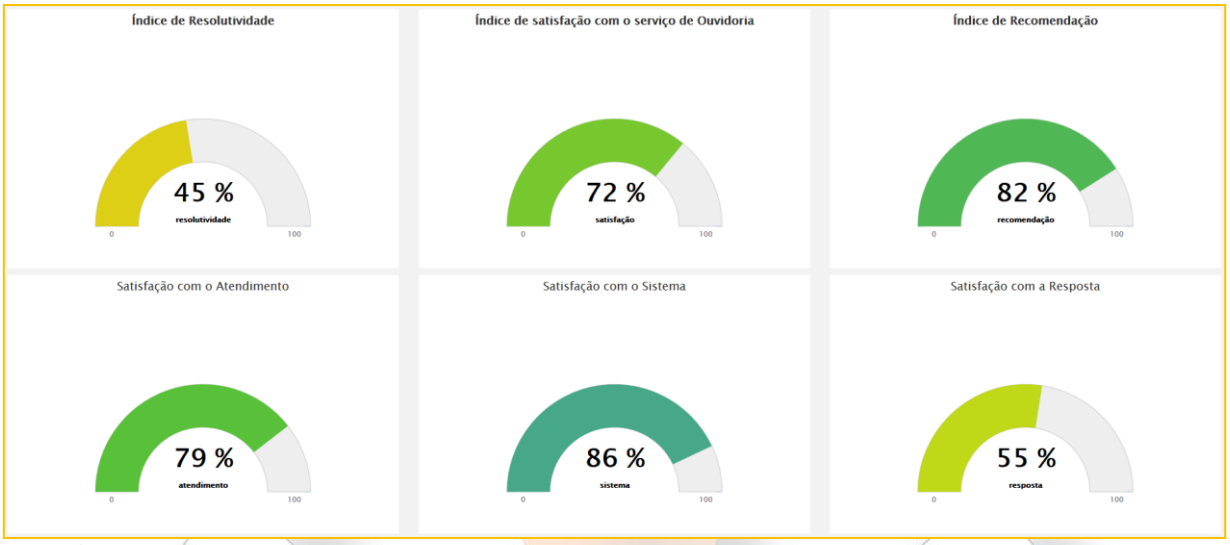


Evolução mensal **(ANUAL/2020)**

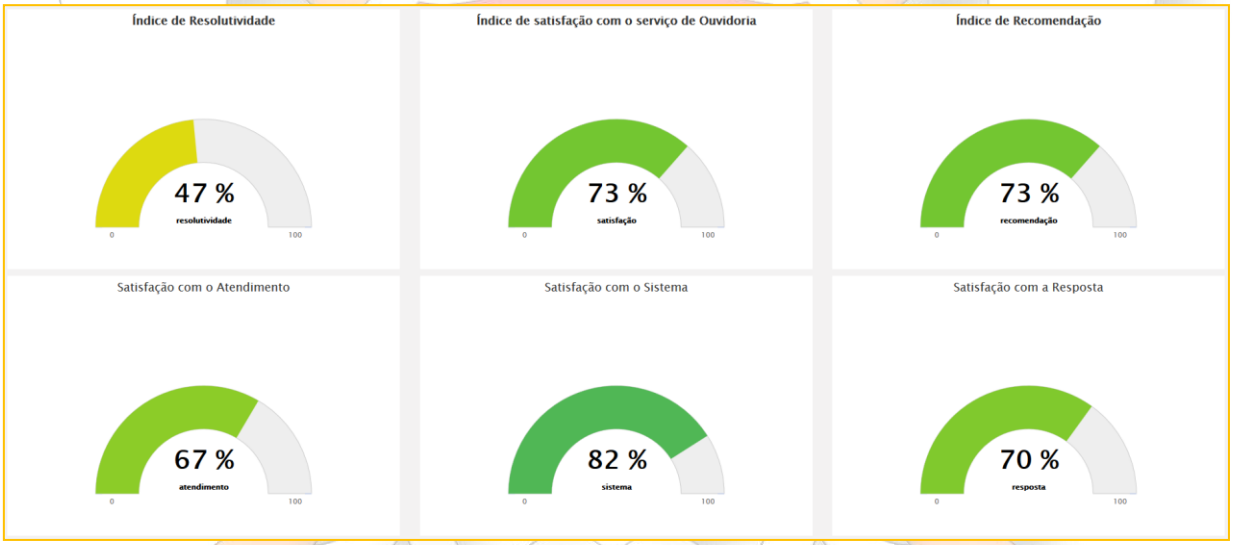
Janeiro 2020:



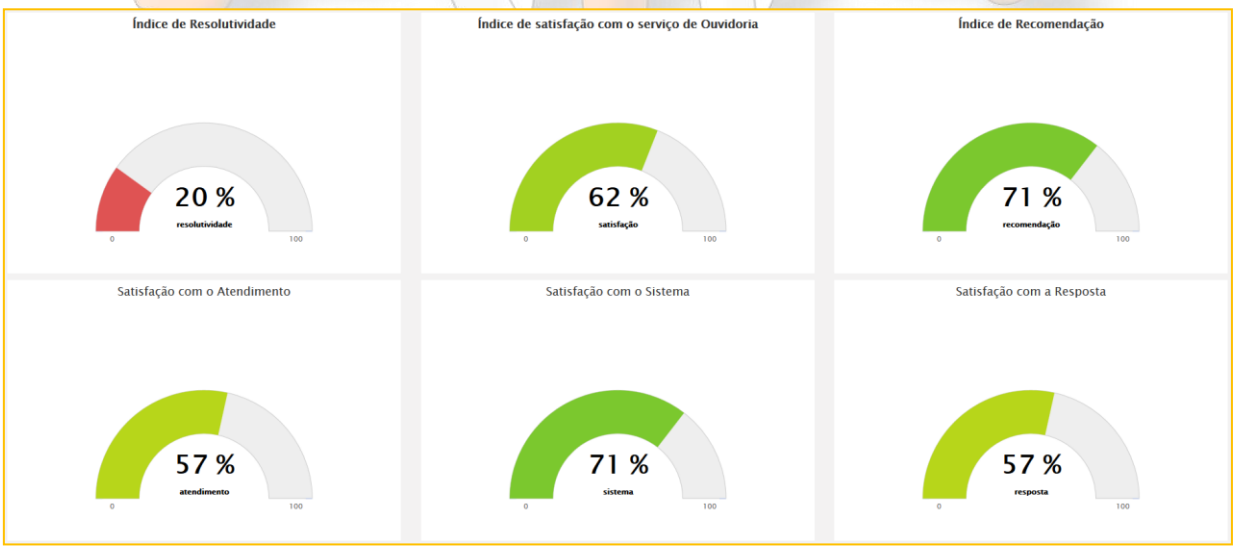
Fevereiro 2020:



Março 2020:

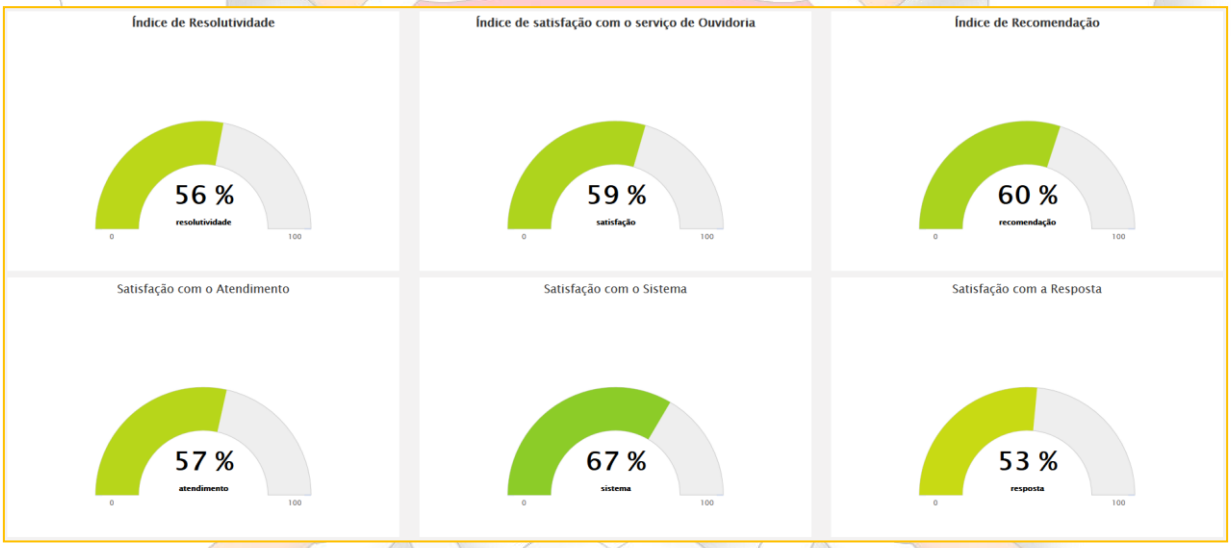


Abril 2020:

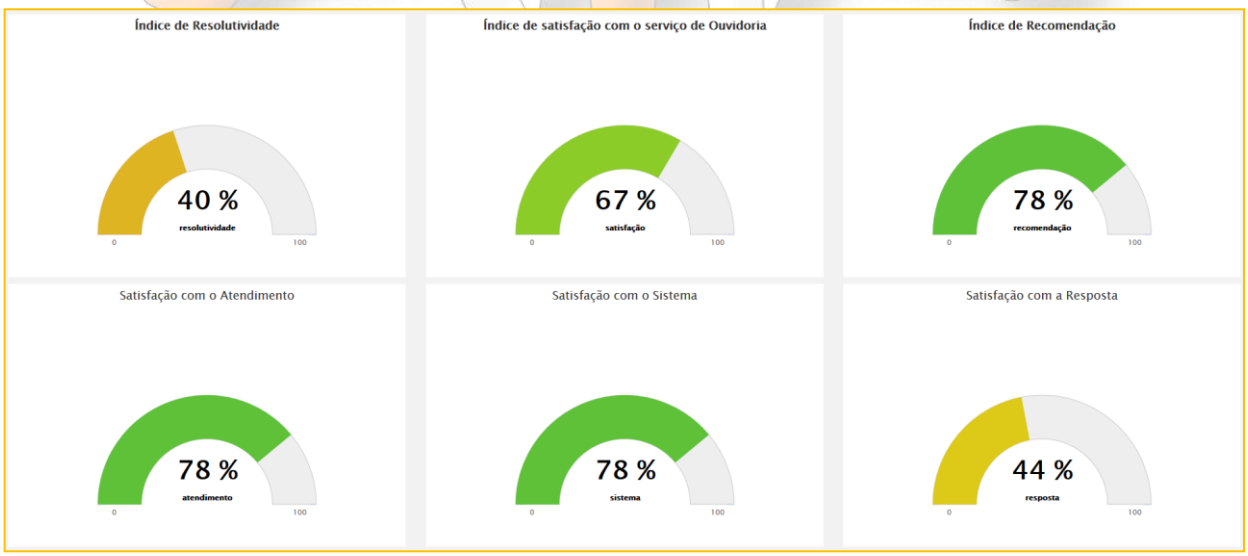


Maio 2020:

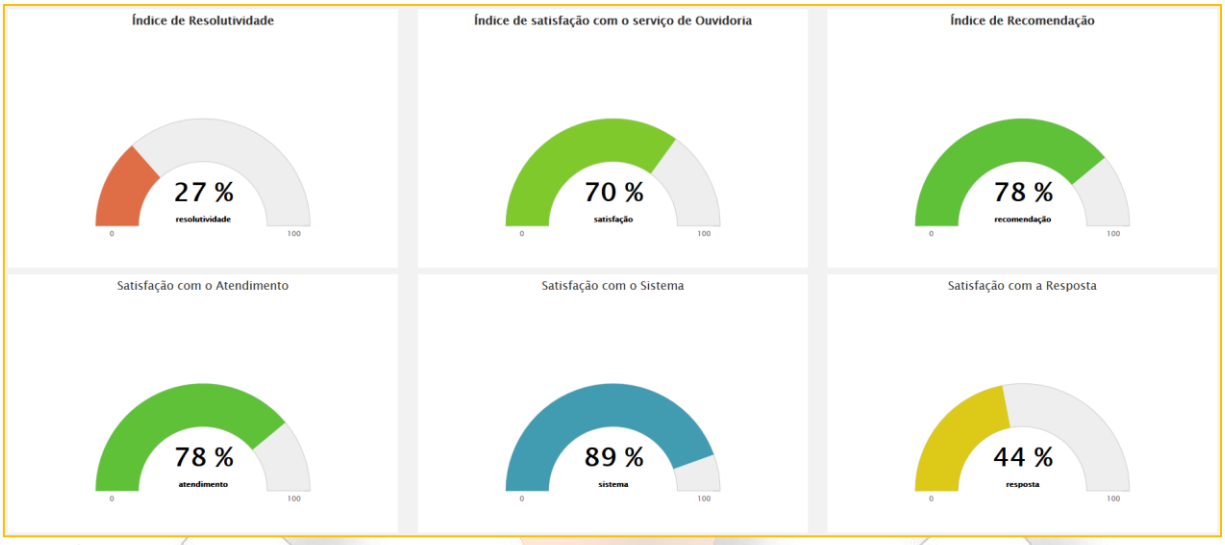
Junho 2020:



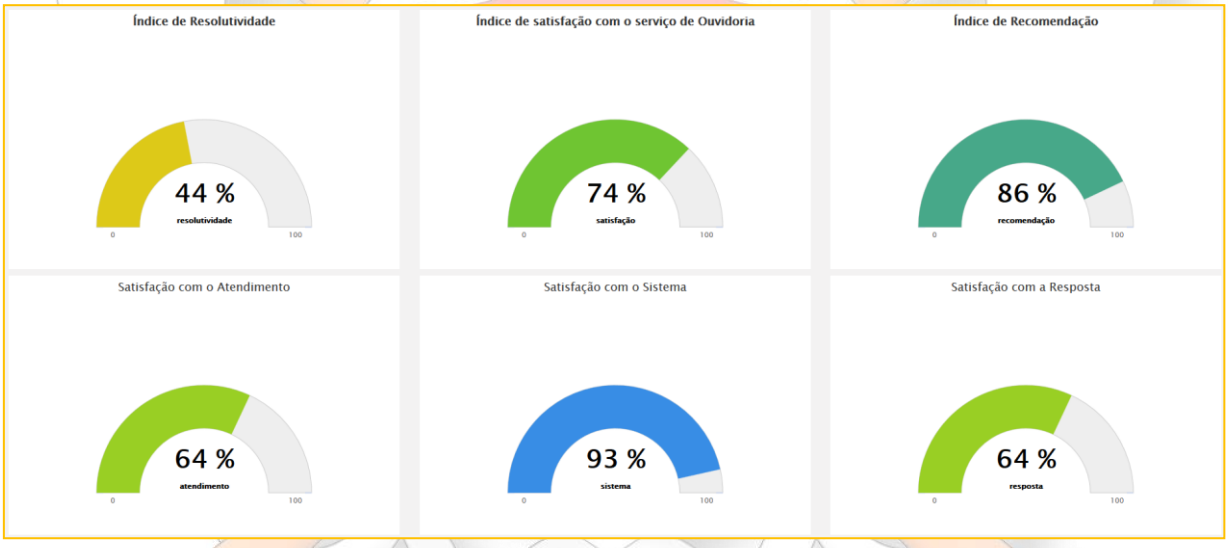
Julho 2020:



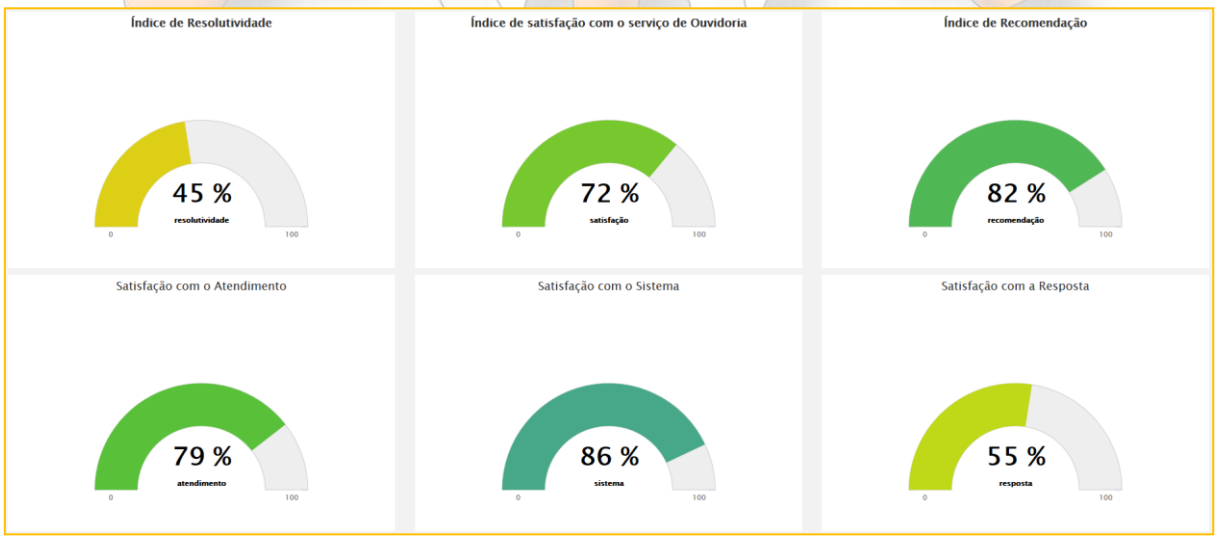
Agosto 2020:



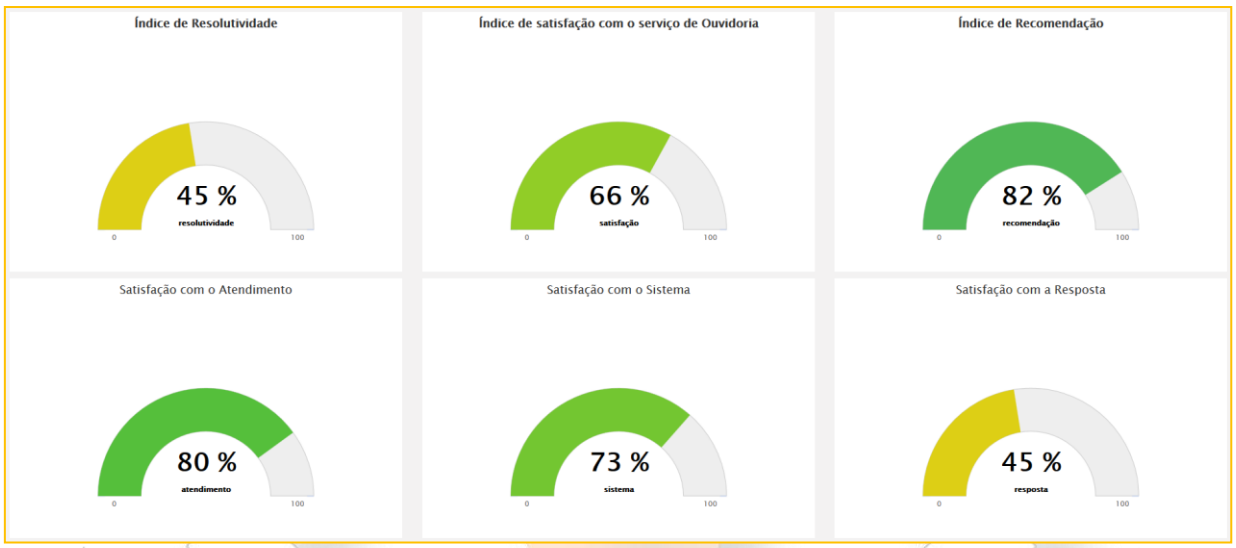
Setembro 2020:



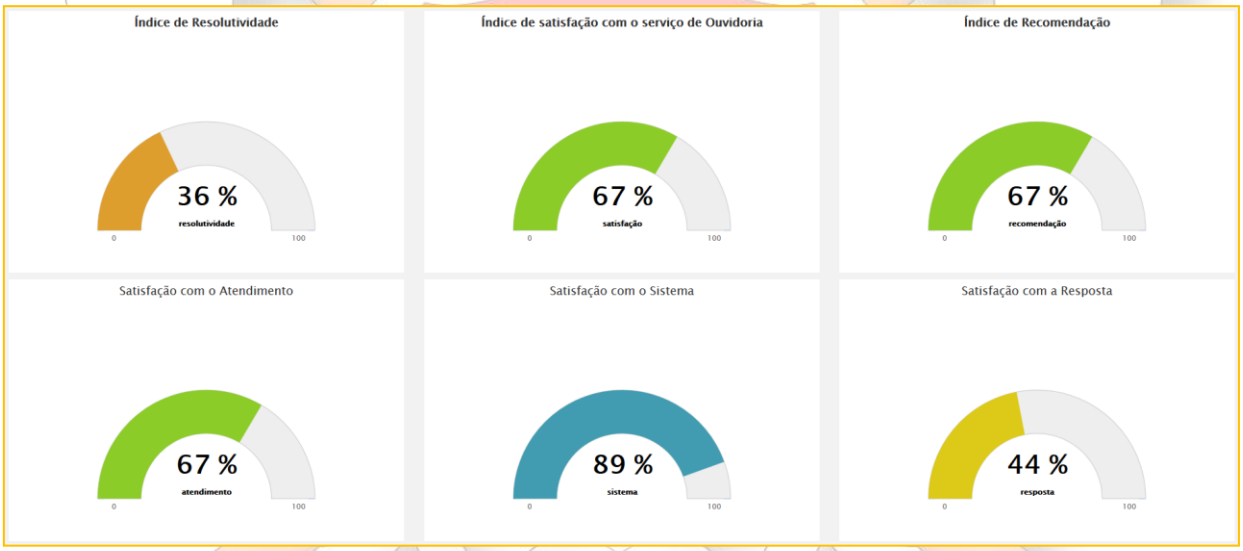
Outubro 2020:



Novembro 2020:



Dezembro 2020:



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
Matc. 1400113