

# **PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA – CBMDF/2022**



**Construindo a Ouvidoria que o CBMDF e a Sociedade precisam...**

**Ouvidoria do CBMDF  
Controladoria Geral do CBMDF  
Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal**

Ofereça a todos os seus ouvidos,  
mas a poucos a sua voz.

William Shakespeare

## **1. APRESENTAÇÃO**

Este Plano de Ação da Ouvidoria do CBMDF (OUVID-CBMDF) é fruto de temas e discussões realizadas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF, ao longo de 2021, com reflexos na OUVID-CBMDF. É uma proposta diferenciada, que busca estabelecer estratégias para os três níveis da rede de Ouvidorias a qual a OUVID-CBMDF está inserida – ações transversais comuns a toda a rede de ouvidoria do SIGO-DF, ações específicas para o CBMDF e diretrizes para a própria ouvidoria.

A primeira ação, ONDE ESTAMOS, buscará apresentar o pano de fundo em que as discussões foram endereçadas. Não há como, na atualidade, pensar em ação de Estado e não incorporar a este pensar temas tão caros à nossa Sociedade, traduzidos na forma dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Como a Ouvidoria é, também, Sociedade, esses temas devem também permear nossos objetivos e metas.

A segunda ação – ONDE QUEREMOS CHEGAR – apresenta as intenções e projetos da OUVID-CBMDF para o ano de 2022 trazendo as iniciativas, objetivos e metas para os níveis específicos – projetos transversais, para o CBMDF, como Corporação, e para a própria OUVID-CBMDF, como órgão.

Ainda, a terceira ação – Avaliação e Monitoramento – buscará aplicar ferramentas para monitoramento de desempenho do serviço prestado pela ouvidoria, contemplando uma perspectiva de avaliação sistêmica.

Esperamos que esta proposta inovadora de Plano de Ação possa iniciar uma nova metodologia de trabalho no âmbito da OUVID-CBMDF dentro da rede SIGO-DF, em um processo contínuo de construção e de inovação.

Boa leitura!

Brasília, janeiro de 2021.

Ten-Cel QOBM/Comb. Márcia Amarílio Cunha Silva

Ouvidora do CBMDF

## PARTE 1 - ONDE ESTAMOS:

### Construindo a Ouvidoria que o CBMDF e a Sociedade precisam...

Em 16 de Dezembro de 2020, a Assembléia Geral das Nações Unidas publicou a Resolução 75/186 destacando o papel central das ouvidorias públicas em três grandes frentes:

- a) promoção do respeito pelos direitos humanos e garantias fundamentais;
- b) melhoria de serviços públicos, promovendo o Estado de direito, a boa governança, a transparência, a responsabilização e a equidade;
- c) promoção da boa governança na Administração Pública e na melhoria das suas relações com os cidadãos.



A OUVID-CBMDF, assim como toda ouvidoria pública, é um efetivo espaço institucional de participação social, onde é garantido o direito ao exercício pleno da cidadania, de forma inclusiva, funcionando também como elemento de integridade, transparência e *accountability*. As ouvidorias públicas traduzem-se em verdadeiras “pontes” de relacionamento com os cidadãos, e surgem como forma de contemporizar o desequilíbrio de poder entre os indivíduos e as instituições.

Considerando seu papel de ponte entre Estado e Cidadãos, as ouvidorias mantêm inúmeras relações com o ambiente externo, influenciando-o e sendo por ele influenciado. De um lado (*interna corporis*), se apresentam dentro de suas organizações como a voz do cidadão, exercendo uma compatibilização entre as normas e a realidade fática da sociedade. De outro, em uma perspectiva *externa corporis* ao aparato estatal, os ouvidores abraçam um papel de “esponja”, absorvendo as mudanças sociais e incorporando-as ao modo de pensar à ação estatal.

Não há como falar em mudanças sociais e desafios sem mencionar os Objetivos de

Desenvolvimento Sustentável - ODS. Assim, ao trazer os ODS para o ambiente Institucional, a OUVID-CBMDF traz 6 (seis) objetivos e 15 (quize) metas de ação. A presente proposta deverá ter um alcance no período de 2022 e abrangerá as diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria Geral do GDF, buscando a sustentabilidade e a integração interna, junto aos órgãos do CBMDF, e externa, junto ao Sistema de Ouvidoria – SIGO-DF.

## **A Ouvidoria e a Rede multidisciplinar de Governança Pública em serviços**

*“O conceito de comunidade inteligente refere-se ao uso de tecnologias de informação e comunicação pelos governos locais e cidades para melhor interagir com seus cidadãos, aproveitando todos os dados disponíveis para resolver problemas importantes.”*

A interação da sociedade com o Estado é definida pelos múltiplos encontros que os cidadãos mantêm com as agências governamentais, sobretudo quando da utilização de serviços públicos. Nesses diversos encontros, o cidadão encontra estruturas governamentais diversas e complexas, que nem sempre conversam entre si e que demandam do cidadão um grande esforço informacional e de acesso.

Neste desenho, ficam evidentes as necessidades de coordenação entre as diferentes áreas estatais e a incorporação da percepção dos usuários no processo de tomada de decisão, partindo do pressuposto que *“os governos locais conhecem melhor os seus cidadãos. Desta forma, quanto mais baixa a esfera de governo, mais bem ajustada às necessidades da população é a provisão dos bens públicos locais”* (Boueri, 2012).

No caso do cidadão, ou do conjunto de cidadãos, um enorme emaranhado de demandas, percepções e reclamações são proferidas diuturnamente, nas ouvidorias. Isso decorre, dentre diversos fatores, do modelo de governança adotado para o serviço de ouvidoria, com marco regulatório e instrumental únicos, além de diversos mecanismos de coordenação interinstitucional, em contraponto ao arranjo departamentalizado da estrutura governamental, onde predomina a existência de centros especializados e autônomos, com pouca interdependência técnica entre si.

É neste contexto de especialização das agências governamentais que se estabelece fronteira de possibilidade de atuação da OUVID-CBMDF como indutora de melhorias da gestão pública da própria Corporação.

É com essa roupagem que iniciamos um processo de construção da nova OUVID-CBMDF mais integrada ao contexto nacional, com foco no cidadão – não apenas para tratamento das demandas individualizadas, mas em um cenário propositivo e interativo – e permeada por valores que apoiam o desenho de soluções para as demandas advindas do público interno e externo.

## 2. Diagnóstico OUVID-CBMDF: Realidades, capacidades e principais desafios:

O mapeamento de necessidades da OUVID-CBMDF nasce da conjugação de diferentes levantamentos, considerando seu alcance multitemático e sua capilaridade no âmbito da Corporação. Em apertada síntese, constituíram-se como fontes de informação e principais achados os elementos do quadro abaixo:



### 1. Avaliação sistêmica – Decisão TCDF:

Composta pela avaliação externa sobre a atuação do órgão central (OGDF) e o desempenho das principais seccionais (mais demandadas), contemplando as oportunidades de melhorias. O ponto central e de alcance a toda rede é a relevância das informações de ouvidoria para a melhoria dos serviços prestados. Abaixo a síntese dos principais achados:

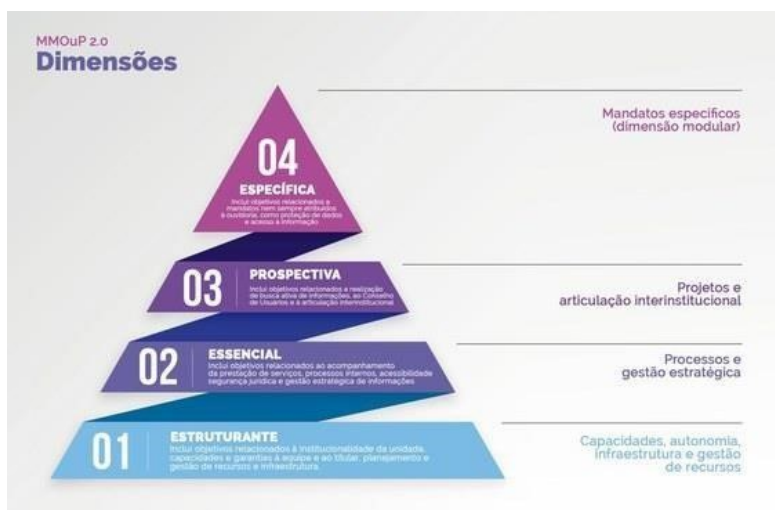
- Informações de ouvidoria devem contribuir para a melhoria de serviços;
- Planos de ação devem conter diagnósticos a partir das informações de ouvidoria e estratégias para melhoria dos serviços;
- Relatórios Bimestrais com informações de ações e projetos para atender ao Plano de Ação;
- Cartas de serviços com informações claras e precisas sobre a prestação dos serviços.
- Capacitação como atividade inerente ao cargo;
- Atendimento das demandas dentro do prazo legal;
- Justificativas do Gestor titular sobre as providências adotadas acerca dos pontos recorrentes;
- Divulgação das informações de ouvidoria ao gestor (manifestações, projetos, relatórios), subsidiando o processo de tomada de decisão.

## 2. Auto Avaliação - Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), em parceria com a Ouvidoria-Geral da União:

O MMOuP estabelece elementos necessários e essenciais para uma estratégia coordenada de desenvolvimento institucional de ouvidorias públicas.

Desenvolvido a partir de diversos referenciais semelhantes (IA-CM, BPMM, CRC-MM), a Matriz do MMOuP é composta por 12 objetivos e 46 elementos, oferecendo um rico conjunto das competências e capacidades desejadas para as unidades de ouvidoria.

Após a realização do Auto Diagnóstico, a OUVID-CBMDF encontra-se no nível Limitado de Maturidade (1º nível de 4), com a pontuação de 1,84, aplicada ao órgão central e seus postos de atendimento.



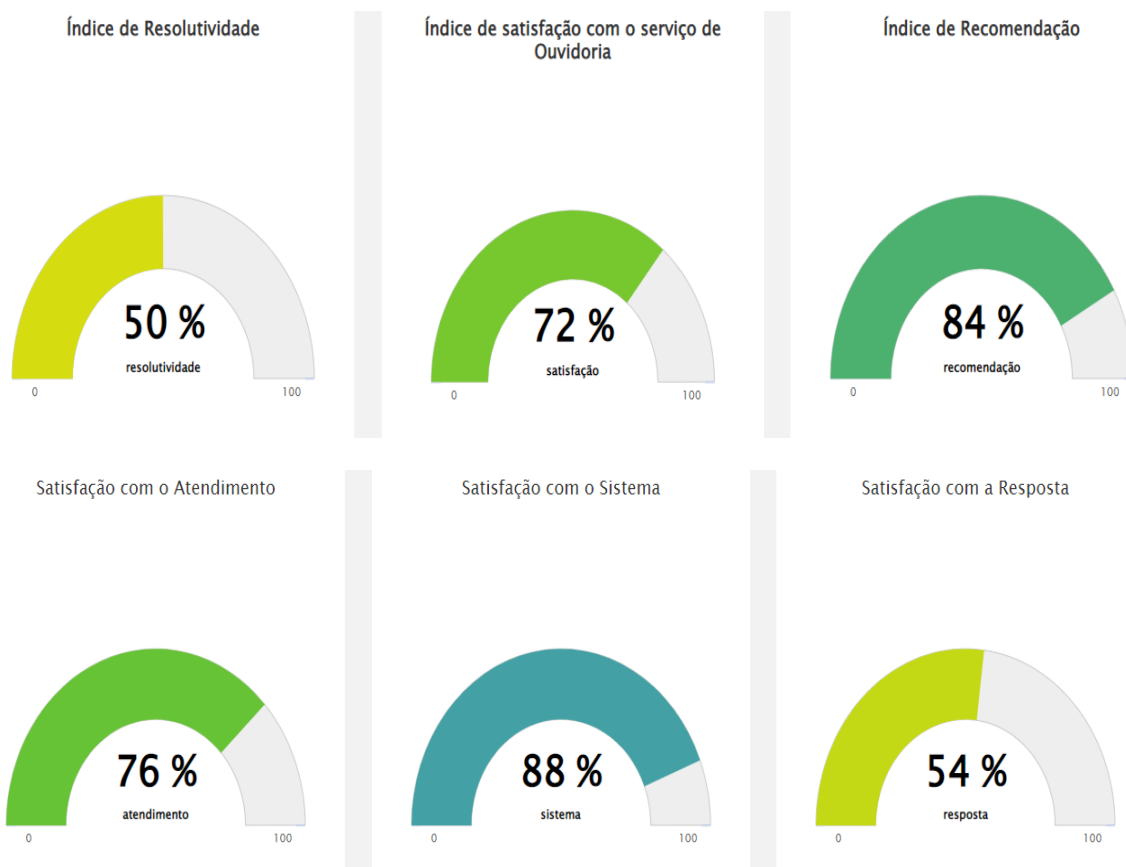
A realização deste processo de autoavaliação evidenciou um importante aspecto: a OUVID-CBMDF tem concentrado seus esforços na infraestrutura, oferecendo ao cidadão uma baixa qualidade da resposta e uma carta de serviço incompleta ou inexistente. Como resposta a esta constatação, surgiu a necessidade de definição de um Plano de Ação específico para a OUVID-CBMDF para o ano de 2022.

## 3. Avaliação da OUVID-CBMDF no ano de 2021:

Focada na análise dos nossos principais indicadores, em uma perspectiva temporal, considerando o ano de 2021, esta avaliação procurou identificar como está a percepção do cidadão frente ao serviço de ouvidoria da OUVID-CBMDF e mapear quais ações devem ser priorizadas a partir das informações levantadas.

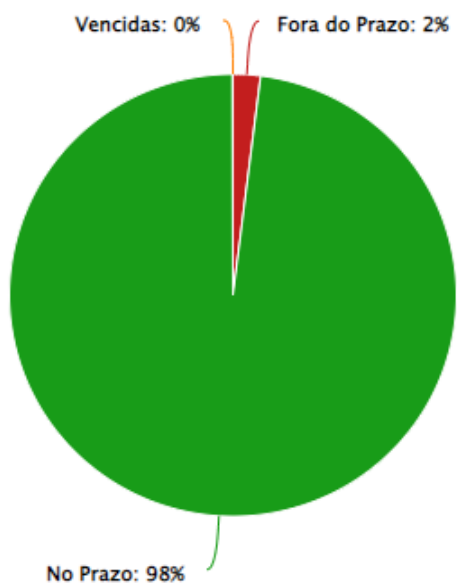
Em apertada síntese, os indicadores apresentaram as seguintes números:

## 1) Índices do Portal OUV-DF



## 2) Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta





### 3) Assuntos Mais Solicitados

Assunto	Quantidade
Servidor Público	207
Corpo de Bombeiros	190
Vistoria e Segurança Contra Incêndio	121
Problemas com Animais Sinantrópicos	71
Vistoria em Edificação Privada	60

A partir dos indicadores apresentados, identificou-se a necessidade de priorização de ações voltadas para a melhoria i) nos critérios de resolutividade das demandas, ii) no grau de satisfação da resposta do cidadão e no iii) índice de manifestações não resolvidas. Tais ações estão dispersas em todos os cadernos deste Plano de Ação, e seu monitoramento será prioritário.

#### 1. Diagnóstico da OUVID-CBMDF para o ano de 2021:

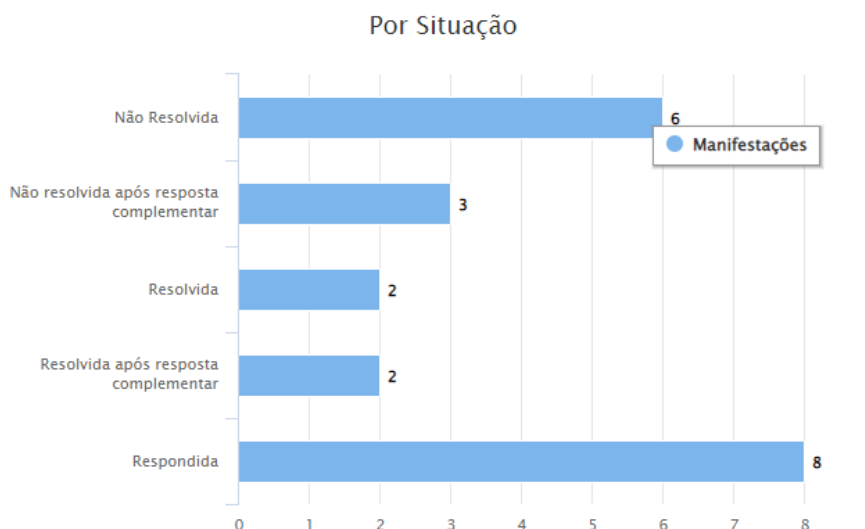
A OUVID-CBMDF finalizou o ano de 2021 com 933 manifestações e isso representa um acréscimo de 11,60 % em relação às manifestações do ano de 2020 (com 836 manifestações).

Conforme apresentado no Relatório Anual da OUVID-CBMDF: 76% dos usuários estão satisfeitos com o atendimento prestado pela ouvidoria; 84% recomendam positivamente a ouvidoria e 72% estão satisfeitos com o serviço de ouvidoria prestado pelo CBMDF. A satisfação com a resposta final em relação a todo o processo atingiu o índice de 54%.

A pandemia causada pela COVID-19 acarretou em uma série de impactos tanto no comportamento da sociedade, gerando consequências diretas nos trabalhos realizados pela ouvidoria, como nos índices de desempenho desta setorial. A utilização de canais como a internet para cadastro de manifestações ultrapassou as manifestações realizadas presencialmente. Uma consequência natural do novo modo de vida imposto pela pandemia do COVID-19. Em linhas gerais, a interface digital com o cidadão aumentou em quantidade e aproximou virtualmente a instituição ao cidadão.

Às solicitações durante este período de enfermidade epidêmica proporcionou uma simplificação da resposta para o usuário, além de aumentar a participação com os serviços prestados pela corporação, auxiliando diretamente no incremento da gestão e controle na eficiência dos serviços.

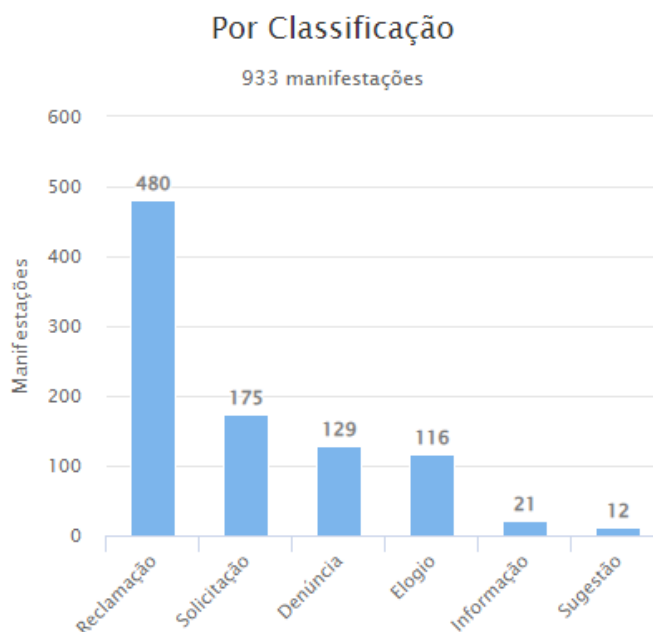
O gráfico de barras a seguir apresenta a quantidade de demandas vinculadas (não anônimas), por situação. Percebe-se que 21 manifestações tiveram o ciclo de completo finalizado (inserção, processamento, solução e avaliação). Daquele total, 9 manifestações foram avaliadas como Não Resolvida de alguma forma; 12 manifestações foram avaliadas como Resolvida/Respondida de alguma forma.



No que se refere à evolução mensal teve um pico de atendimento ocorreu no mês de dezembro, com 106 manifestações.

O Plano Piloto foi a região administrativa com o maior número de atendimentos em 2021, com o total de 383 manifestações registradas. Esse número representa 41% do total de manifestações registradas no ano.

O gráfico a seguir apresenta a manifestações classificadas por espécie:



Observa-se que a Reclamação representa 51% das manifestações registradas no sistema.

As setoriais que sofreram maiores demandas no CBMDF foram o Departamento de Segurança - DESEG, Comando Operacional - COMOP e o Departamento de Recursos Humanos - DERHU.

O prazo médio de cumprimento da resposta gerou em torno de 13 dias com o índice de tempo adequado de atendimento em 98% das manifestações.

No aspecto voltado para ações de aprimoramento dos serviços, a OUVID-CBMDF realizou capacitação da equipe, divulgação dos canais de atendimento por meio de adesivos nas unidades do CBMDF e o oferecimento de atendimento em libras por meio de agendamento prévio.

## **PARTE 2 - ONDE QUEREMOS CHEGAR:**

### **O processo de construção das prioridades (Objetivos e Resultados Chaves da Rede)**

Alinhado com o Planejamento Estratégico da Corporação – PLANES 2017-2024, a OUVID-CBMDF tem por missão a “proteção de vidas, patrimônio e meio ambiente” e executa essa missão atendendo as manifestações com mais rapidez e melhor qualidade técnica possível.

O PLANES foca na gestão por resultado com o objetivo na melhoria da gestão pública para melhorar a efetividade nos serviços prestados pela Corporação. Os órgãos de controle têm instruído o aperfeiçoamento de práticas de governança dentro das Instituições. Assim, a OUVID-CBMDF atende essa orientação entregando para sociedade resultados com efetividade e excelência com intuito de dar continuidade às estratégias institucionais da Corporação.

Para construção do planejamento estratégico é realizado um diagnóstico da situação passada e atual do ambiente da Instituição. Desse modo, faz-se necessária a avaliação do ambiente externo e interno à Corporação. No que se refere ao ambiente externo, vários fatores são observados, tais como, político, social, ambiental, econômico, tecnológico e outros que irão agregar conforme forem interagindo com o CBMDF.

Já no ambiente interno, os fatores são voltados para as áreas técnicas, processos, recursos humanos, prática e outros. Nesse caso, o maior controle desses fatores interno favorece a melhor prestação de serviço e atingimento dos objetivos do PLANES 2017-2024.

Dentre os Objetivos Estratégicos estabelecidos no PLANES 2017-2024, o que são identificados pela OUVID-CBMDF são: “Consolidar a Governança” e “Aperfeiçoamento da Gestão”, objetivos 4 e 5 respectivamente.

No Objetivo 4 – “*Consolidar a Governança Corporativa*” – dentro da iniciativa ganha

destaque o item “*estreitar e aprimorar os mecanismos de comunicação com o cidadão e com o público interno*”. Desta forma a OUVID-CBMDF tem um papel de destaque dentro da Instituição. Seguindo ainda no referido objetivo, um dos indicadores institucionais é bem específico “*Demandas da Ouvidoria*”, sendo que tal indicador traz uma maturidade institucional trazendo a capacidade de obter elementos que possam incorporar as melhorias dos serviços prestados pela Corporação.

No Objetivo 5 – “*Aperfeiçoar a gestão*” – a OUVID-CBMDF tem um papel fundamental visto que a interface com o usuário busca uma comunicação potencial para as melhorias dos serviços prestado pela Corporação. Nesse sentido, a OUVID-CBMDF buscará mapear e melhorar os processos que interagem como cidadão, elevando dessa forma o nível de gerenciamento e, conseqüentemente, otimizando processos e padronizando os trabalhos realizados pelo órgão.

Construído basicamente em 04 grandes etapas, o Plano de Ação da OUVID-CBMDF 2022 apresenta diversas mudanças estratégicas nos mecanismos de monitoramento e aferição de resultados em comparação aos planos anteriores. A proposta de alteração nasce de um processo de maturidade da própria da OUVID-CBMDF que, após diversos ciclos anuais de atuação, pode avançar com qualidade.

Tendo como diretriz central os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e a necessidade da OUVID-CBMDF se inserirem nesta discussão de forma intensificada, a definição das prioridades e projetos para 2022 foi construída em quatro grandes etapas:

1º Etapa: Análise e Diagnóstico de assuntos de interesse da OUVID-CBMDF;

2º Etapa: Discussão e Determinação de objetivos;

3ª Etapa: Priorização e de metas atingíveis;

4ª Etapa: Monitoramento e Controle dos objetivos e metas.

Do processo de discussão coletiva, e partindo do pressuposto que a ouvidoria alcança as mais diversas interfaces relacionadas aos ODS e à Agenda 2030, surgiu a proposta de uma estratégia que consiste na tradução dos ODS em ações institucionais, com ênfase na responsabilidade social, resultando em ações concretas de inclusão e acessibilidade.

Com base na fundamentação supracitada, foram construídos Objetivos e Metas em três níveis ditintos: o primeiro nível foi denominado Objetivo de Alcance Transversal; o segundo nível foi denominado Objetivo de Alcance Institucional e o terceiro nível, denominado Objetivo de Alcance Interno.

A seguir, os objetivos, com metas e prazos são apresentados em planilhas para melhor execução, controle e monitoramento no decorrer do ano de 2022.

**OBJETIVO DE ALCANCE TRANSVERSAL**

<b>Objetivo 1</b>	<b>Resultado Chave (Ação)</b>	<b>Indicador (Resultado Chave)</b>	<b>Meta</b>	<b>Medição</b>	<b>Resultado esperado</b>
Construir uma Ouvidoria mais acessível e inclusiva	Estabelecer Diretrizes para a Melhoria do Serviço de Ouvidoria do CBMDF.	Manual de Procedimentos da Ouvidoria do CBMDF	1	Ação Trimestral (1º)	Garantir maior acesso ao serviço de Ouvidoria no âmbito do Governo do Distrito Federal, qualificando a Ouvidoria do CBMDF nas suas perspectivas atitudinal (criação de manual de procedimentos) e educacional (realização de cursos). Tornar a Ouvidoria do CBMDF um órgão de excelência na execução de boas práticas (participação em concursos). Divulgar as o serviço prestados pela Ouvidoria do CBMDF por meio de mídias sociais atuais (Instagram e Whatsapp).
	Desenvolver mecanismos de divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria do CBMDF.	Divulgação e disseminação em mídias sociais.	3	Ação Anual	
	Inclusão da Ouvidoria nos diversos Prêmios de boas práticas de Ouvidoria no âmbito Distrital e Federal.	nº de iniciativas inscritas nos prêmios de boas práticas.	3	Ação Anual	
	Participar de diversos cursos oferecidos pela rede Rede SIGO-DF.	nº de cursos realizados.	3	Ação Anual	

**OBJETIVO DE ALCANCE INSTITUCIONAL**

<b>Objetivo 2</b>	<b>Resultado Chave (Ação)</b>	<b>Indicador (Resultado Chave)</b>	<b>Meta</b>	<b>Medição</b>	<b>Resultado esperado</b>
Qualificar o Relacionamento do CBMDF com o cidadão	Aumentar o índice de satisfação com os serviços prestados pela ouvidoria.	Aumentar o índice de qualidade de resposta (indicador OUV-DF).	3	Ação Anual	Melhorar a <i>performance</i> da Ouvidoria do CBMDF inserindo as informações de ouvidoria no processo de tomada de decisão e de redesenho de serviços na Corporação, disseminando o papel central da Ouvidoria do CBMDF como elemento essencial na governança de serviços, tendo em vista que se trata de ferramenta de gestão e mecanismo de indução de melhoria de serviços públicos.
	Criação da Carta de Serviços da Ouvidoria do CBMDF.	Cartas de serviços atualizadas.	2	Ação Semestral (1º)	
	Catalização da transformação digital de serviços.	nº de serviços transformados na carta de serviços, com preparação para a digitalização.	2	Ação Semestral (2º)	

**OBJETIVO DE ALCANCE INSTITUCIONAL**

<b>Objetivos 3 e 4</b>	<b>Resultado Chave (Ação)</b>	<b>Indicador (Resultado Chave)</b>	<b>Meta</b>	<b>Medição</b>	<b>Resultado esperado</b>
Fortalecer o relacionamento com os gestores do CBMDF.	Reuniões informais com cada OBM do CBMDF.	nº de eventos "Bate-Papo com a Ouvidoria-Geral".	1	Ação Trimestral	Ouvidoria ser reconhecida internamente por seus resultados e capacidades.
	Promover reuniões de apresentação dos números/Resultados da Ouvidoria com o Comando da Corporação.	nº de eventos realizados por seccionais.	1	Ação Trimestral	
Incrementar a Capacidade Institucional da OUVID-CBMDF.	Avançar na Maturidade da Capacidade Institucional OUVID-CBMDF, tendo como referencial o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União (MMOuP).	Alcançar o nível 2 de Maturidade.	3	Ação Anual	Averiguação dos avanços alcançados tendo como referência o diagnóstico MMOuP.

**OBJETIVO DE ALCANCE INSTITUCIONAL**

<b>Objetivo 5 e 6</b>	<b>Resultado Chave (Ação)</b>	<b>Indicador (Resultado Chave)</b>	<b>Meta</b>	<b>Medição</b>	<b>Resultado esperado</b>
Fortalecer o papel das OUVID-CBMDF enquanto ferramenta de gestão, reforçando seu papel central na melhoria de serviços públicos pela Corporação.	Aprimorar o modelo de governança da OUVID-CBMDF, com uma estratégia de monitoramento de desempenho do órgão.	% de Planos de ação publicados	1	Ação Trimestral (1º/Jan)	Capacidade de planejamento e de monitoramento das demandas do cidadão, disseminando a cultura de gestão por resultados e a efetiva melhoria de serviços públicos incorporando as informações de ouvidoria nos processos internos da Corporação.
		% de relatórios trimestrais publicados	1	Ação Trimestral	
		nº de relatórios trimestrais com recomendações relacionadas a melhorias dos serviços	3	Ação Anual	
		Painel de Ouvidoria adequado (criação de site da OUVID-CBMDF).	3	Ação Anual	
Aprimorar a gestão interna da OUVID-CBMDF.	Padronização de condutas dos militares da OUVID-CBMDF e melhoria contínua dos processos internos de ouvidoria.	Atendimento do Manual de Procedimentos da Ouvidoria do CBMDF no SEL.	1	Ação Semestral (1º semestre)	Fortalecimento da equipe de trabalho da OUVID-CBMDF, visando os aspectos relacionados à Gestão de processos e a melhoria de serviços prestados ao cidadão.



### **3. Conclusão**

O presente Plano de Ação OUVID-CBMDF 2022 busca integrar suas atividades em compasso com o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal. Para isso, a OUVID-CBMDF elaborou o presente documento com base nas leis, normas e orientações de referência do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF.

A OUVID-CBMDF, como órgão seccional da Rede SIGO-DF, tem como missão fazer a interface do tanto do cidadão com a Coporação como dos demais órgãos integrantes da rede também com a Coporação. A OUVID-CBMDF funciona literalmente como uma ponte conectando todos os atores envolvidos (cidadão, CBMDF e Rede SIGO-DF).

A OUVID-CBMDF buscará ser inovação no espaço institucional, trazendo a ideia de uma abertura do cidadão ao serviço público onde pode interagir com a alta gestão para promover um ambiente corporativo mais eficiente e mais justo.