



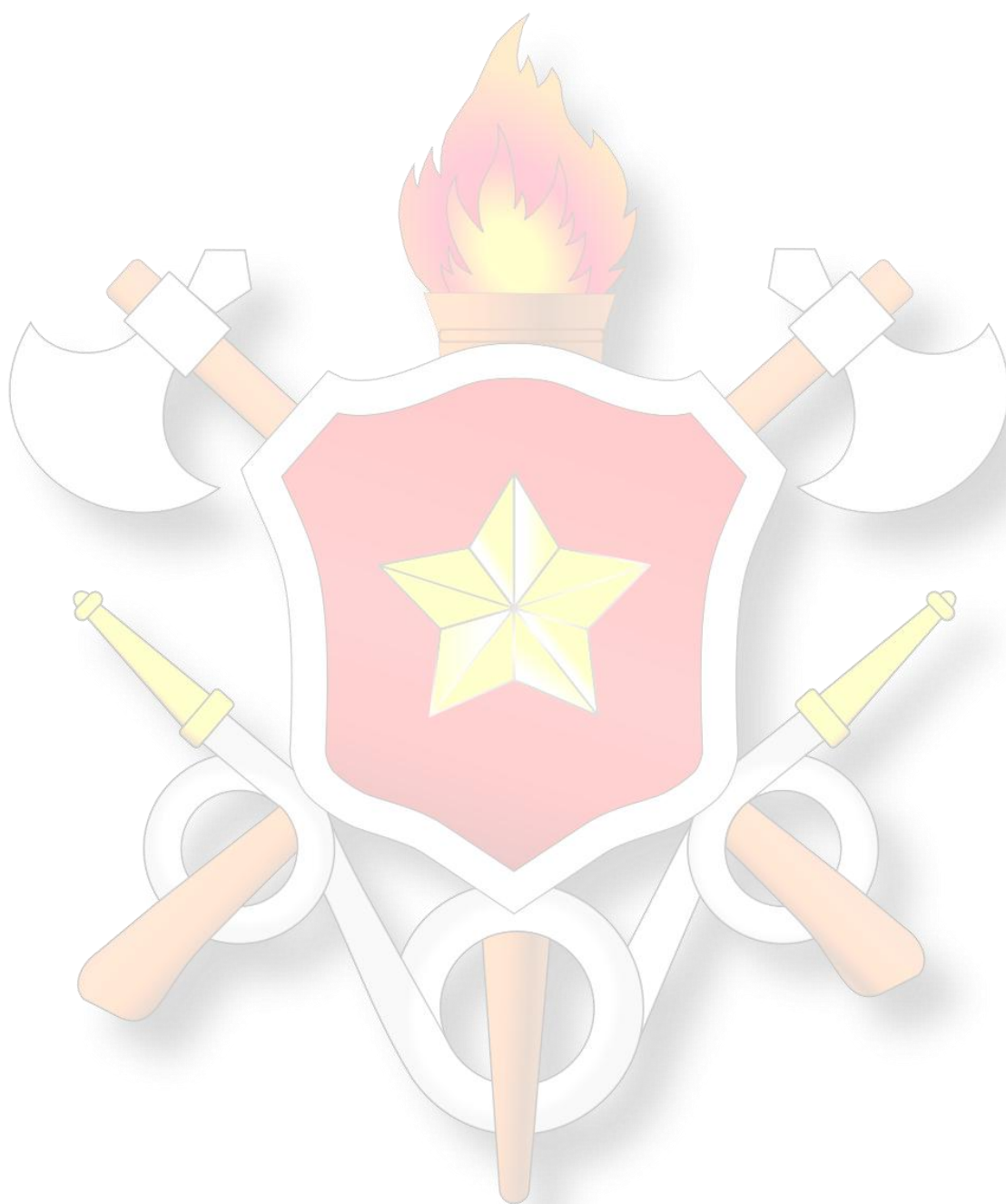
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
CONTROLADORIA
OUVIDORIA

Ouvidoria

Relatório de atividades



2º trimestre de 2022



Ouvidoria

Relatório de Atividades



2º trimestre de 2022

DATA DA PESQUISA: 06 DE JULHO DE 2022.

Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal

Cel. QOBM/Comb. Alan Alexandre Araújo

Comandante Geral do CBMDF

Cel. QOBM/Comb. Elcio Alves Barbosa

Subcomandante do CBMDF

Cel. QOBM/Comb. Marcus Valério Costa dos Santos

Controlador do CBMDF

Ten-Cel. QOBM/Comb. Dátames Palomeque Soares

Ouvidor do CBMDF

Equipe da Ouvidoria

Major QOBM/Comb. Fábio Lopes Faria

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

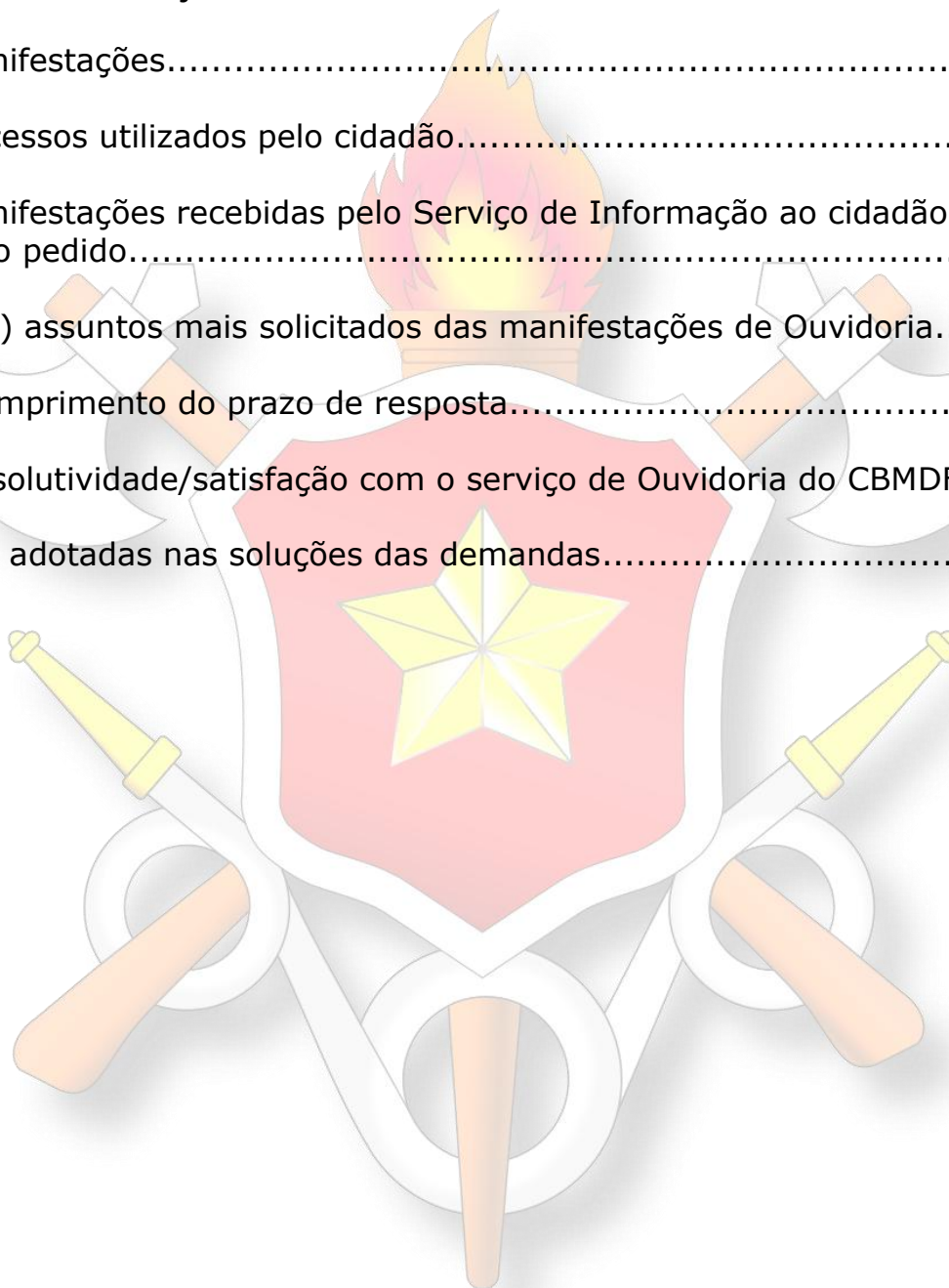
2º SGT Flávio Márcio Pereira Martins

2º SGT Reubem Bandeira de Melo

3º SGT Bárbara Emannelle Leandro de Almeida

Índice

Apresentação.....	06
Natureza das manifestações.....	08
Total de manifestações.....	09
Canais de acessos utilizados pelo cidadão.....	12
Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao cidadão (e-Sic) e a situação do pedido.....	15
Os 05 (cinco) assuntos mais solicitados das manifestações de Ouvidoria.....	16
Índice do cumprimento do prazo de resposta.....	18
Índice de resolutividade/satisfação com o serviço de Ouvidoria do CBMDF.....	19
Providências adotadas nas soluções das demandas.....	22



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 **01/04/2021 a 30/06/2022 (2º Trimestre/2022)** registradas no Sistema OUV-DF a partir dos Painéis de Monitoramento, visando atender a Seção II, Art. 2º da Instrução Normativa Nº 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 **segundo trimestre de 2022 (abril – maio – junho)**, 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)

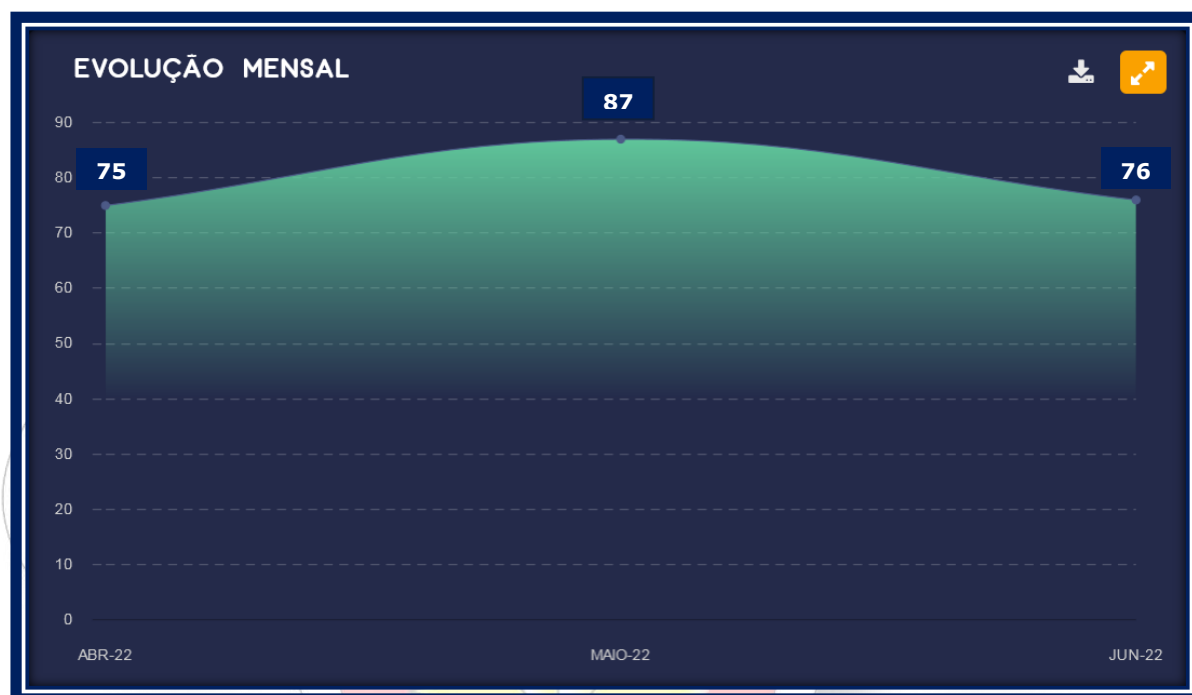
Embora não conste no Decreto acima, o Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF (SIGO-DF) definiu um sexto tipo de manifestação para todos os órgãos que executam “serviços de zeladoria”. Esse tipo de manifestação foi definido como “Solicitação” e engloba serviços que são prestados pelos diversos órgãos, 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 **segundo trimestre de 2022**:

Total de manifestações (2º Trimestre/2022)

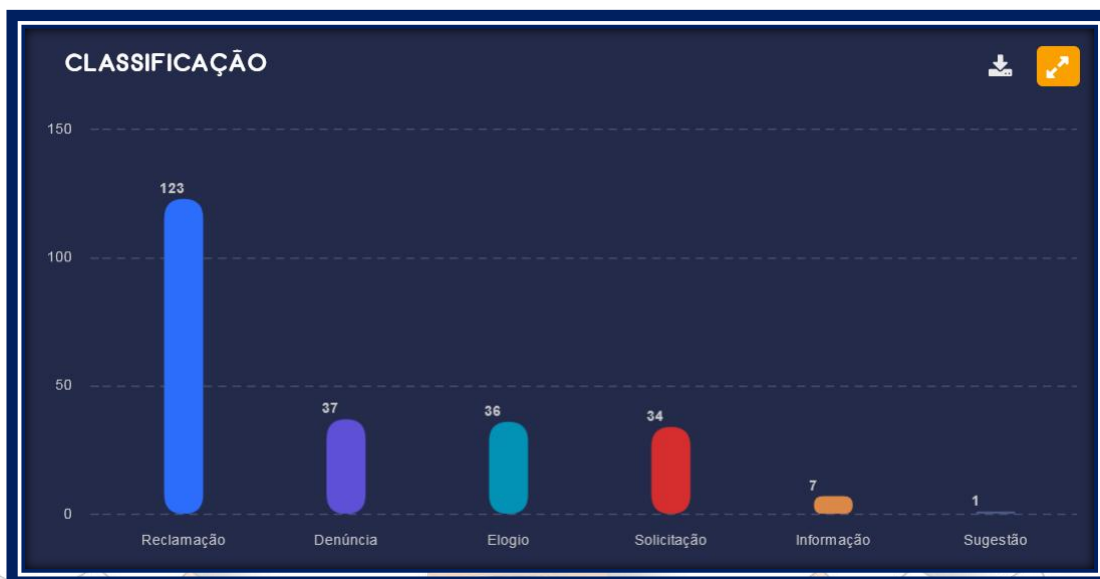
- Total de manifestações: **238 manifestações de ouvidoria.**



- Total por natureza da manifestação:

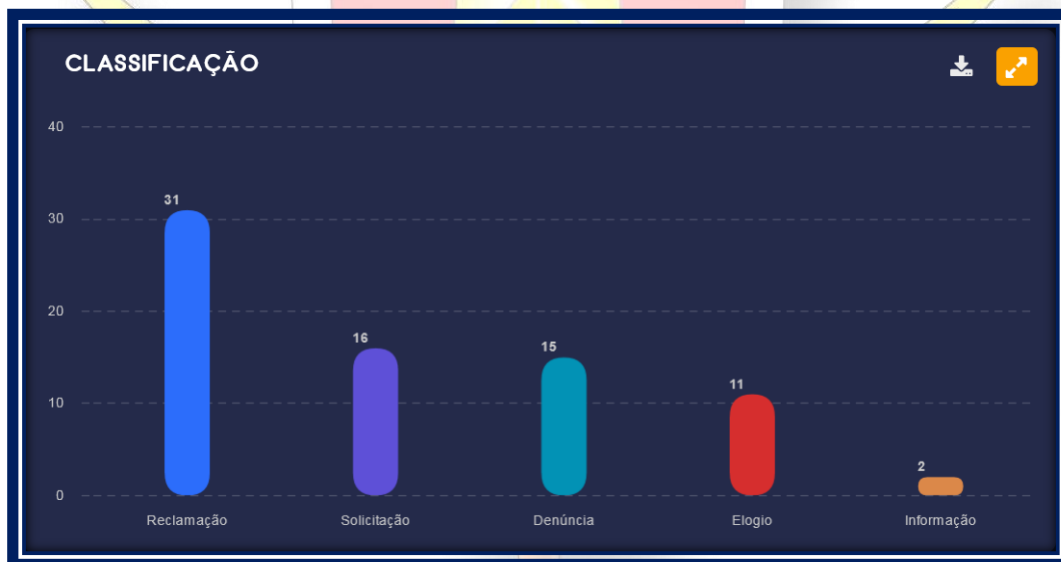
Manifestação	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	123	51,68%
Denúncia	37	15,54%
Elogio	36	15,12%
Solicitação	34	14,28%
Informação	07	02,94%
Sugestão	01	00,42%
Total	238	100%

- Por Classificação (**2º trimestre 2022**):

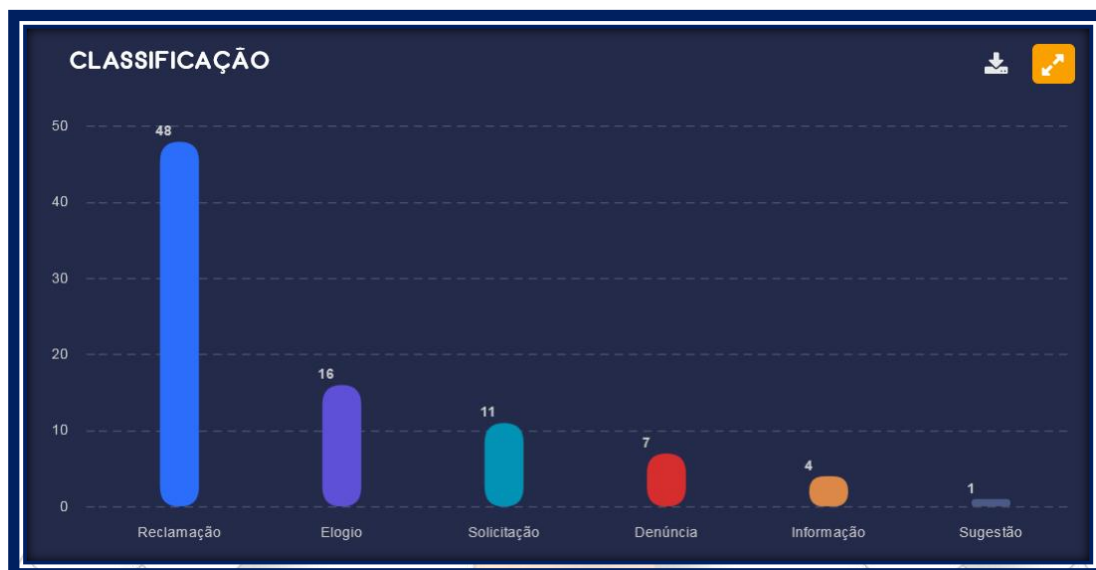


- Evolução mensal (**2º trimestre 2022**):

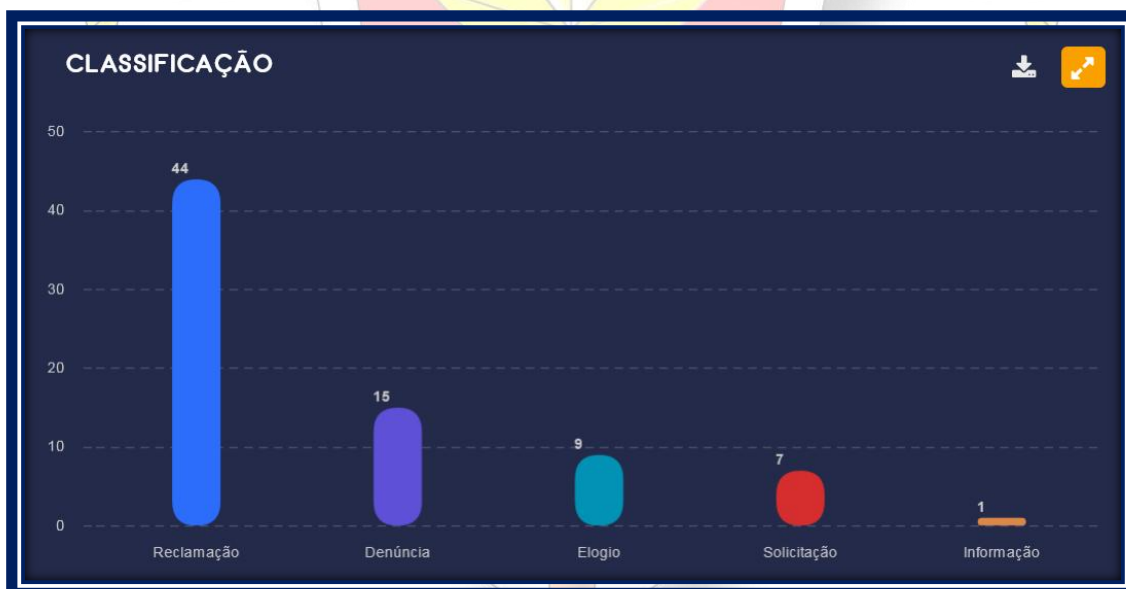
Abril: 75 manifestações



Maio: 87 Manifestações



Junho: 76 Manifestações



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.

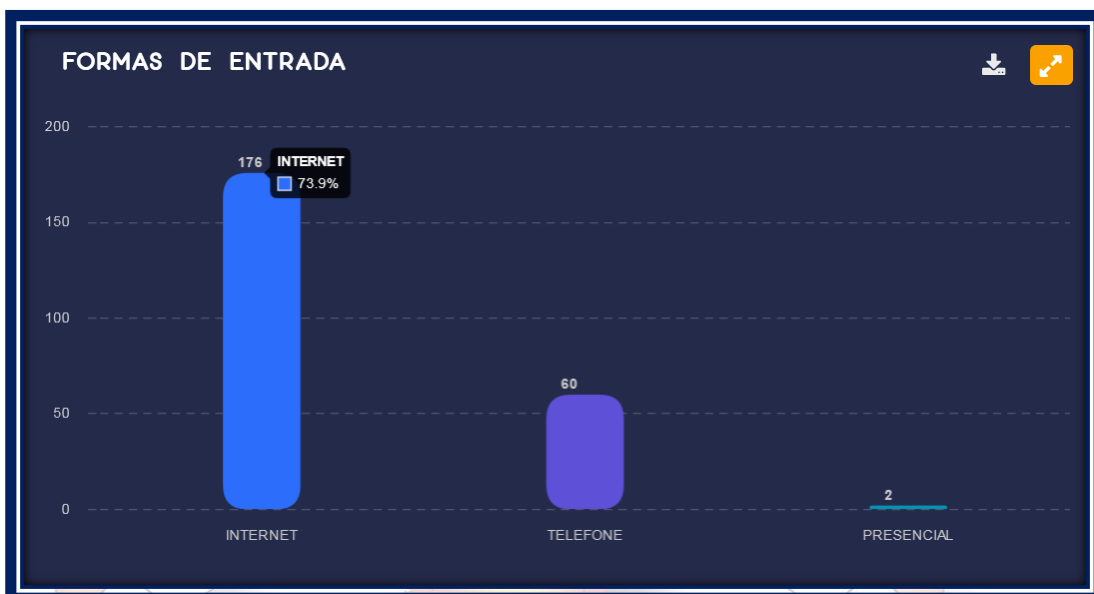
O canal de atendimento pela internet é feito por meio dos sítios www.ouv.df.gov.br e www.e-sic.df.gov.br/sistema. Neste caso, qualquer cidadão com acesso à internet entra nas páginas especificadas e cadastra a sua manifestação diretamente no sistema correspondente.

No terceiro canal de comunicação, o cidadão desloca-se presencialmente aos serviços de ouvidoria da corporação nos postos do "Na Hora" que atualmente existem no Gama, Ceilândia, 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.

OUV-DF

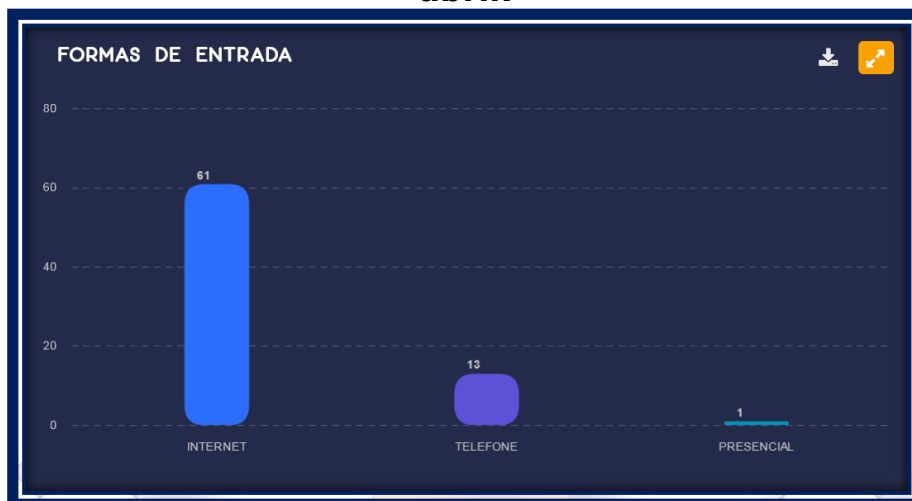
Manifestação	Quantidade	Porcentagem
Internet	176	73,95%
Telefone 162	60	25,21%
Presencial	02	00,84%
Mídia	00	00,00%
Protocolo	00	00,00%
Ouvid. Intinerante	00	00,00%
Total	238	100%



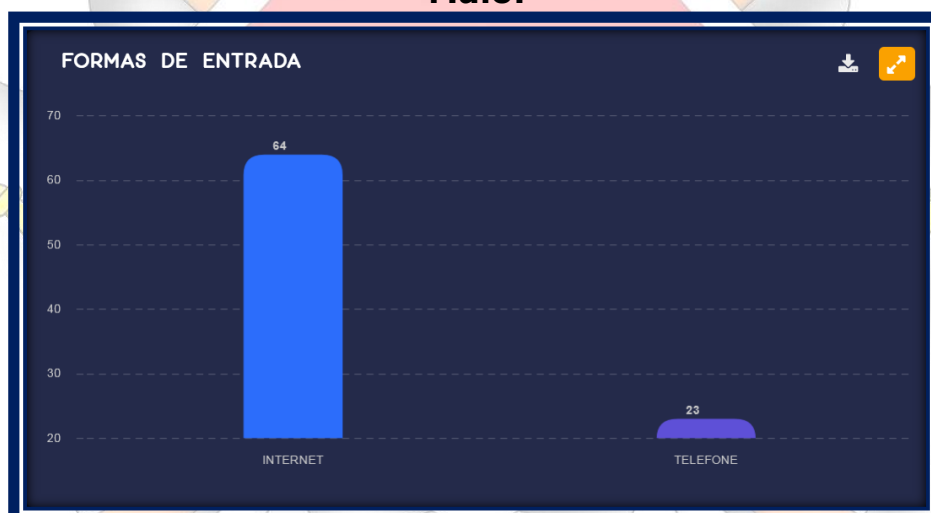
Fonte: www.ouv.df.gov.br

- Evolução mensal (2º trimestre 2022):

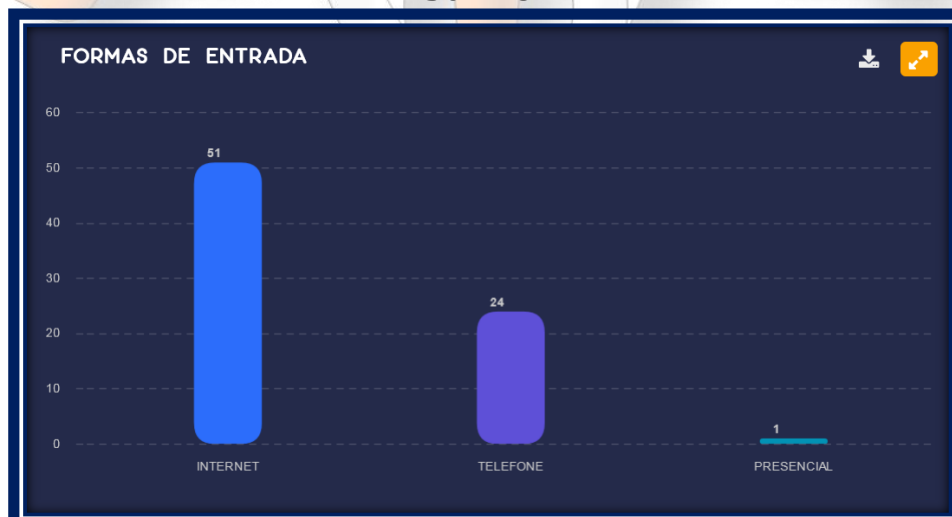
abril:



Maio:



Junho:



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 **segundo trimestre de 2022** tivemos **33 (trinta e três)** manifestações de ouvidoria neste sistema.

- Total por período: **2º TRIMESTRE/2022**

Sistema	Mês	Quantidade
E-Sic	Abril	09
E-Sic	Maio	12
E-Sic	Junho	12
TOTAL	2º trimestre/2022	33

Pedido							Reclamação	Resposta do pedido				Recurso 1ª instância
Situação	Nup	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Orgão (SIC)	Forma de recebimento resposta	Anexo (Qtd)	Situação da Reclamação	Data	Tipo	Prazo recurso 1ª instância	Anexo (Qtd)	Situação do Recurso
1 T	0005300006202204	08/06/2022	08/07/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	0	Sem reclamação				0	Sem Recurso
2 T	0005300006202203	30/06/2022	20/07/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	0	Sem reclamação				0	Sem Recurso
3 R	0005300003320226	04/04/2022	25/04/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	0	Sem reclamação	11/04/2022	Resposta solicitada	21/04/2022	0	Sem Recurso
4 R	0005300003420201	06/04/2022	27/04/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	0	Sem reclamação	08/04/2022	Resposta solicitada	18/04/2022	0	Recurso respondido
5 R	0005300003520247	07/04/2022	27/04/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	1	Sem reclamação	28/04/2022	Resposta solicitada	08/05/2022	1	Sem Recurso
6 R	0005300003620291	07/04/2022	27/04/2022	CBMD F	Correspondência eletrônica (e-mail)	0	Sem reclamação	25/04/2022	Resposta solicitada	05/05/2022	0	Sem Recurso
7 R	0005300003720236	09/04/2022	02/05/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	1	Sem reclamação	26/04/2022	Resposta solicitada	06/05/2022	0	Sem Recurso
8 R	0005300003820238	12/04/2022	03/05/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	0	Sem reclamação	29/04/2022	Resposta solicitada	09/05/2022	0	Recurso sem resposta
9 R	0005300003920225	12/04/2022	03/05/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	0	Sem reclamação	26/04/2022	Resposta solicitada	06/05/2022	0	Sem Recurso
10 R	0005300004020250	22/04/2022	16/05/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	0	Sem reclamação	25/04/2022	Resposta solicitada	05/05/2022	0	Sem Recurso
11 R	0005300004120202	22/04/2022	16/05/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	0	Sem reclamação	11/05/2022	Resposta solicitada	21/05/2022	0	Sem Recurso
12 R	0005300004220249	02/05/2022	23/05/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	1	Sem reclamação	10/05/2022	Resposta solicitada	20/05/2022	1	Sem Recurso
13 R	0005300004320293	02/05/2022	23/05/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	0	Sem reclamação	17/05/2022	Resposta solicitada	27/05/2022	0	Sem Recurso
14 R	0005300004420238	05/05/2022	25/05/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	0	Sem reclamação	18/05/2022	Resposta solicitada	28/05/2022	0	Recurso respondido
15 R	0005300004520282	06/05/2022	30/05/2022	CBMD F	Correspondência eletrônica (e-mail)	1	Sem reclamação	18/05/2022	Resposta solicitada	28/05/2022	1	Sem Recurso
16 R	0005300004620227	08/05/2022	09/06/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	0	Reclamação respondida	27/06/2022	Parte da informação	07/07/2022	0	Recurso sem resposta
17 R	0005300004720271	11/05/2022	10/06/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	0	Sem reclamação	02/06/2022	Resposta solicitada	12/06/2022	1	Sem Recurso
18 R	0005300004820216	16/05/2022	06/06/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	0	Sem reclamação	27/05/2022	Resposta solicitada	06/06/2022	1	Sem Recurso
19 R	0005300005020295	23/05/2022	13/06/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	0	Sem reclamação	09/06/2022	Resposta solicitada	19/06/2022	0	Sem Recurso
20 R	0005300005120230	26/05/2022	15/06/2022	CBMD F	Correspondência eletrônica (e-mail)	0	Sem reclamação	13/06/2022	Resposta solicitada	23/06/2022	0	Sem Recurso
21 R	0005300005220284	30/05/2022	20/06/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	0	Sem reclamação	13/06/2022	Resposta solicitada	23/06/2022	1	Sem Recurso
22 R	0005300005320229	30/05/2022	30/06/2022	CBMD F	Correspondência eletrônica (e-mail)	0	Sem reclamação	05/07/2022	Resposta solicitada	15/07/2022	2	Sem Recurso
23 R	0005300005420273	31/05/2022	20/06/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	0	Sem reclamação	02/06/2022	Resposta solicitada	12/06/2022	0	Sem Recurso
24 R	0005300005520218	03/06/2022	27/06/2022	CBMD F	Pelo sistema (com avisos por e-mail)	0	Sem reclamação	24/06/2022	Pedido exige tratamento	04/07/2022	0	Sem Recurso
25 R	0005300005620262	03/06/2022	07/07/2022	CBMD F	Correspondência eletrônica (e-mail)	3	Sem reclamação	28/06/2022	Resposta solicitada	08/07/2022	2	Sem Recurso

Legenda:
 Situação
 T - Em tramitação
 R - Respondido

26	R	00053000057202215	06/06/2022	27/06/2022	CBMDF	Pelo sistema (com avisos por email)	0	Sem reclamação	14/06/2022	Resposta solicitada	24/06/2022	1	Sem Recurso
27	R	00053000058202251	06/06/2022	27/06/2022	CBMDF	Pelo sistema (com avisos por email)	0	Sem reclamação	27/06/2022	Resposta solicitada	07/07/2022	1	Sem Recurso
28	R	00053000060202221	09/06/2022	29/06/2022	CBMDF	Correspondência eletrônica	0	Sem reclamação	28/06/2022	Parte da informação	08/07/2022	0	Recurso sem resposta
29	R	00053000061202275	09/06/2022	29/06/2022	CBMDF	Correspondência eletrônica (e-mail)	0	Sem reclamação	28/06/2022	Resposta solicitada	08/07/2022	0	Sem Recurso
30	R	00053000062202210	13/06/2022	04/07/2022	CBMDF	Pelo sistema (com avisos por email)	0	Sem reclamação	28/06/2022	Resposta solicitada	08/07/2022	1	Sem Recurso
31	R	00053000063202284	20/06/2022	11/07/2022	CBMDF	Pelo sistema (com avisos por email)	1	Sem reclamação	28/06/2022	Resposta solicitada	08/07/2022	0	Sem Recurso
32	R	00053000064202217	25/06/2022	18/07/2022	CBMDF	Correspondência eletrônica (e-mail)	1	Sem reclamação	05/07/2022	Resposta solicitada	15/07/2022	0	Sem Recurso
33	R	00053000066202206	30/06/2022	20/07/2022	CBMDF	Pelo sistema (com avisos por email)	0	Sem reclamação	05/07/2022		15/07/2022	0	Sem Recurso

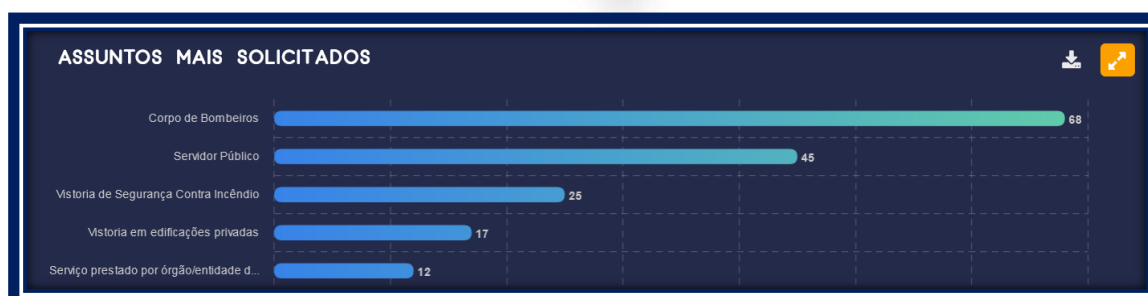
Legenda:
Situação
T - Em tramitação
R - Respondido

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

Os 05 assuntos mais solicitados das manifestações de Ouvidoria (2º Trimestre/2022)

Dentre os assuntos disponíveis para as manifestações dos cidadãos **os 05 (cinco) assuntos** mais solicitados no **segundo trimestre/2022** são:

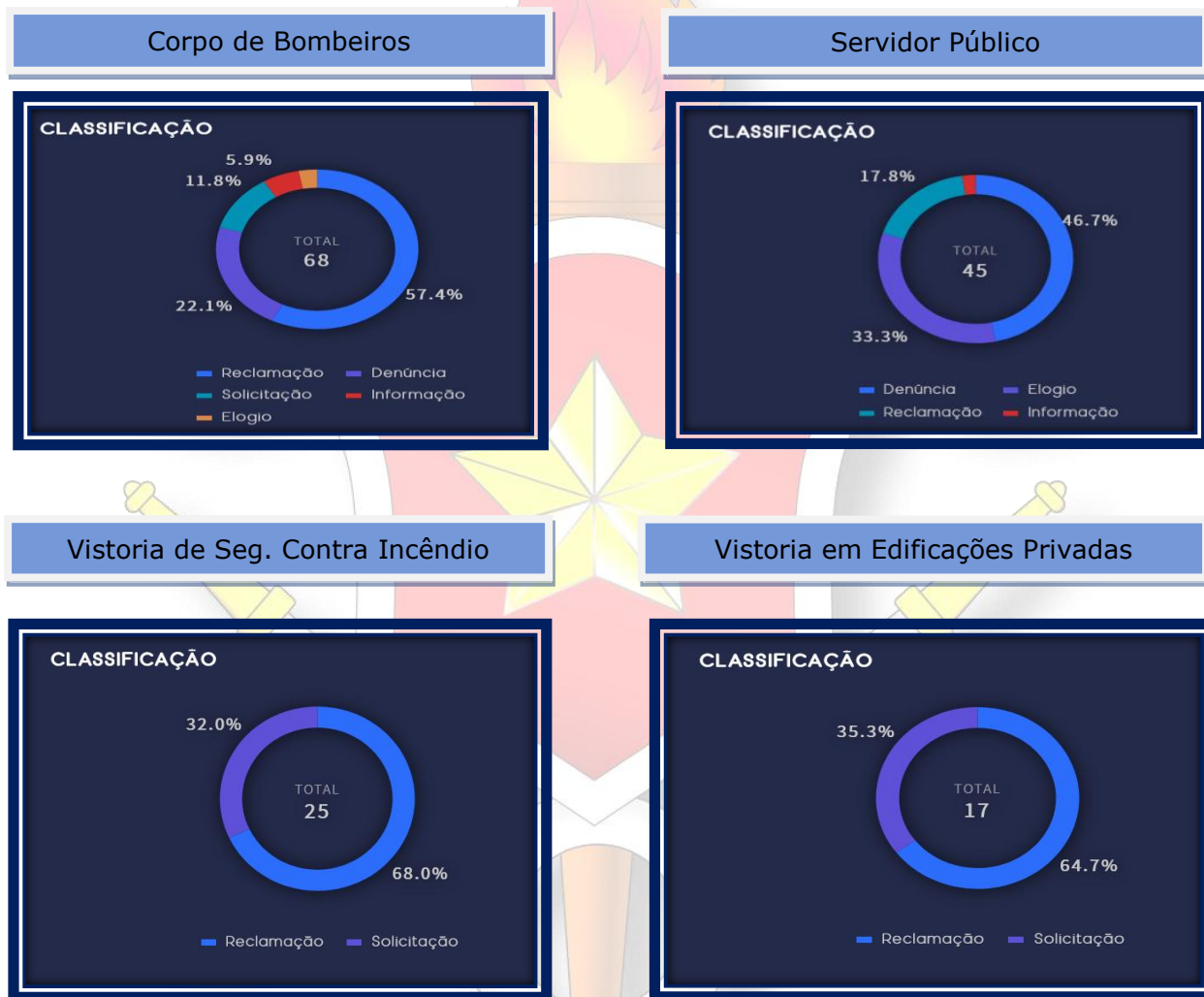
Assunto	Quantidade	Porcentagem
Corpo de Bombeiros	68	28,57%
Servidor Público	45	18,91%
Vistoria de Segurança contra Incêndio	25	10,50%
Vistoria em Edificações Privadas	17	07,14%
Serviço Prestado por órgão/entidade do GDF	12	05,05%
Total dos 05 assuntos mais solicitados	167	70,17%



OBSERVAÇÕES: O próprio Sistema da Ouvidoria Geral do GDF é quem direciona a demanda aberta pelo cidadão para o tipo específico de manifestação.

- No assunto **“Corpo de Bombeiros”** são computadas as manifestações (demandas) referentes às sugestões, informações e solicitações e reclamações diversas;

- No assunto **“Servidor Público”** são computadas as manifestações (demandas) referentes aos elogios, denúncias e reclamações diversas.



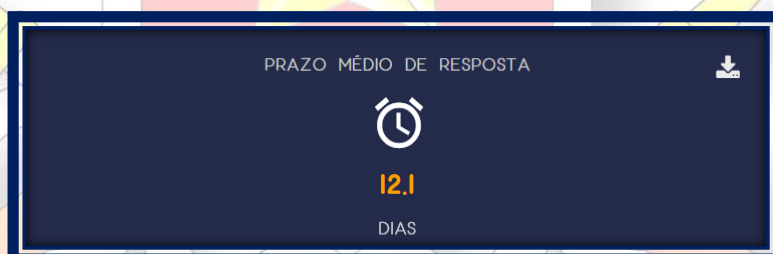
Serviço Prestado por órgão/entidade do GDF



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 **12 (DOZE) dias**. Importante frisar que **96,3% das manifestações** foram respondidas dentro do prazo regulamentar de 20 (vinte) dias, conforme se observa nos gráficos abaixo:



Fonte: www.ouv.df.gov.br

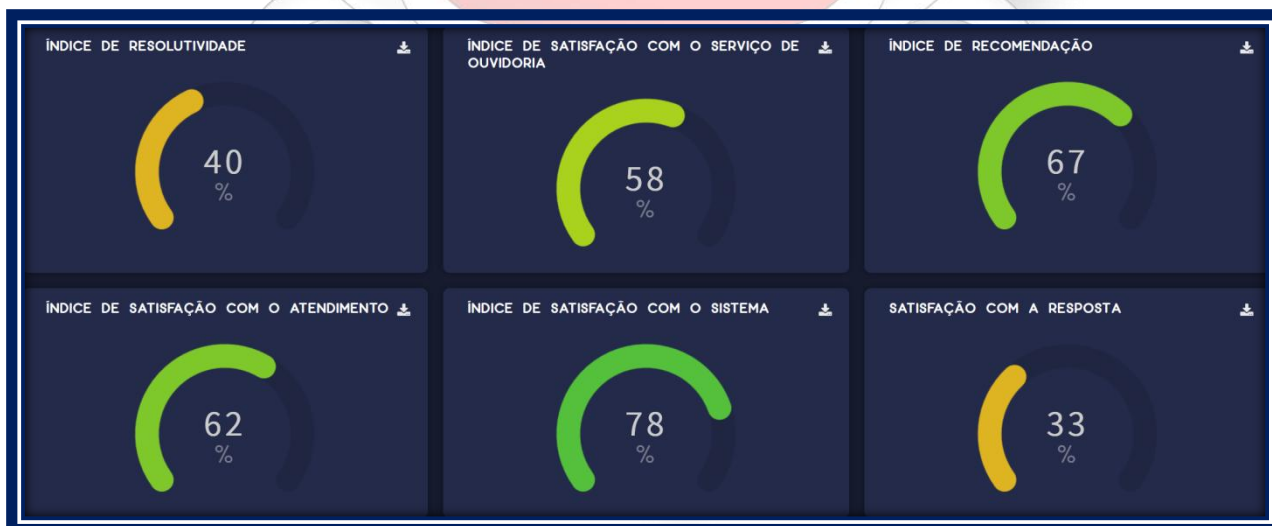
Índice de resolutividade/satisfação com o serviço de ouvidoria do CBMDF (2º Trimestre/2022)

Índices do **2º trimestre de 2022:**



Evolução mensal (**abril – maio – junho**)

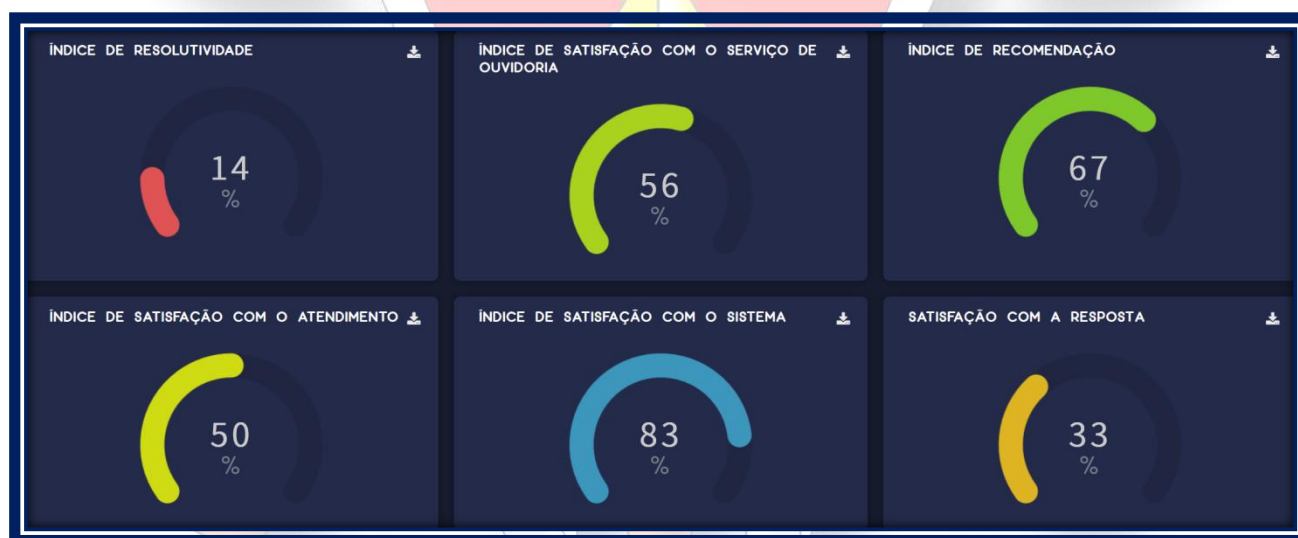
Abril:



Maio:



Junho:

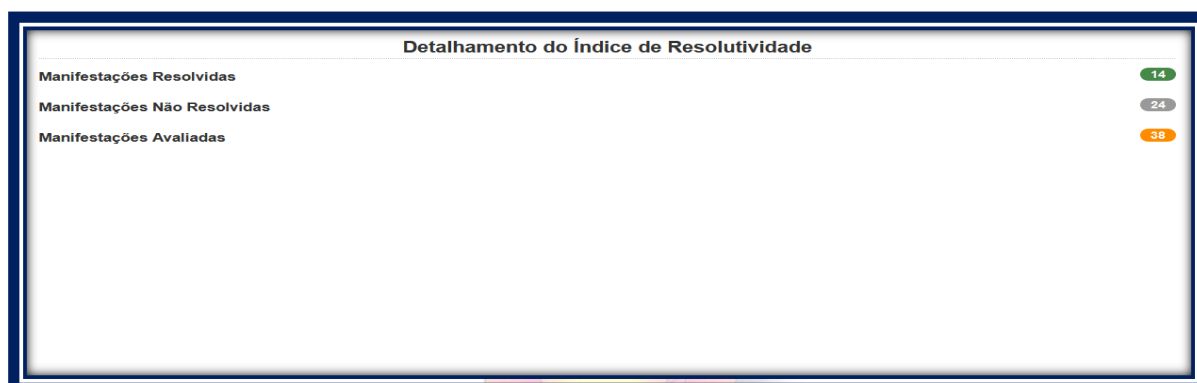


Fonte: https://www.painel.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_satisfacao_resolutividade

OBSERVAÇÕES:

- 01) Houve **238** Manifestações de Ouvidoria no 2º Trimestre
- 02) Das **238** manifestações, apenas **38** manifestações **foram avaliadas pelos cidadãos**

- Índice de Resolutividade



- Das 38 manifestações avaliadas pelos cidadãos, apenas 14 foram consideradas como resolvidas.
- Das 38 manifestações avaliadas pelos cidadãos, 24 foram consideradas como não resolvidas.
- Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria
Reduziu de 81% para 62%.
- Índice de recomendação
Reduziu de 86% para 67%.
- Índice de satisfação com o atendimento
Reduziu de 85% para 63%.
- Índice de satisfação com o sistema
Reduziu de 89% para 77%.
- Índice de satisfação com a resposta
Reduziu de 68% para 47%.

Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_operacoes_unidade

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.
- Produzir relatórios específicos com recomendações aos setores mais demandados da Corporação, com objetivo de fomentar melhorias em setores e processos específicos compreendidos na variedade de serviços prestados pela instituição à sociedade;
- Buscar a capacitação continuada da equipe de Ouvidoria do CBMDF por meio de reuniões, cursos (presenciais e em EAD), encontros, grupos de trabalho, dentre outros, no intuito de melhorar a gestão das atividades prestadas pelo órgão para atender o cidadão com excelência.

DÁTAMES PALOMEQUE SOARES – Ten-Cel. QOBM/Comb.
Ouvidor do CBMDF
Matr. 1400105