



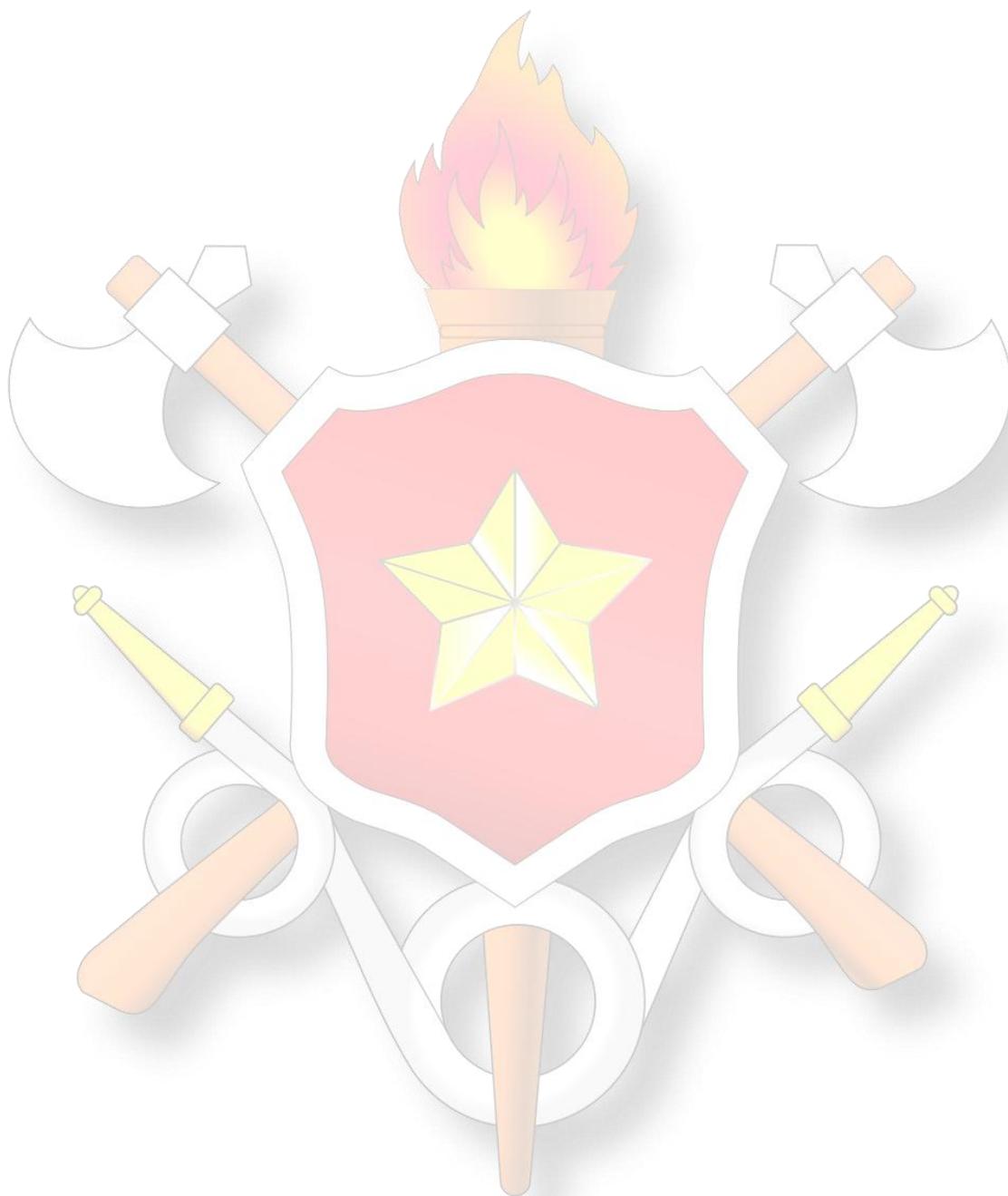
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
CONTROLADORIA
OUVIDORIA

Ouvidoria

Relatório de atividades



JULHO de 2022





Ouvidoria

Relatório de Atividades

JULHO de 2022

DATA DA PESQUISA NO SISTEMA: 03 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

SubTen. Carlos Roberto da Silva

SubTen. Ivonete Aparecida Rosa

SubTen. Ronildo da Silva Santos

1º SGT Alessandra Soares de Assis Campos

1º SGT Júlio Cesar Borges

1º SGT Edmilson Rodrigues Nepomuceno de Sousa

1º SGT Jefferson Rocha Alecrim

1º SGT Celso Mendes da Silva

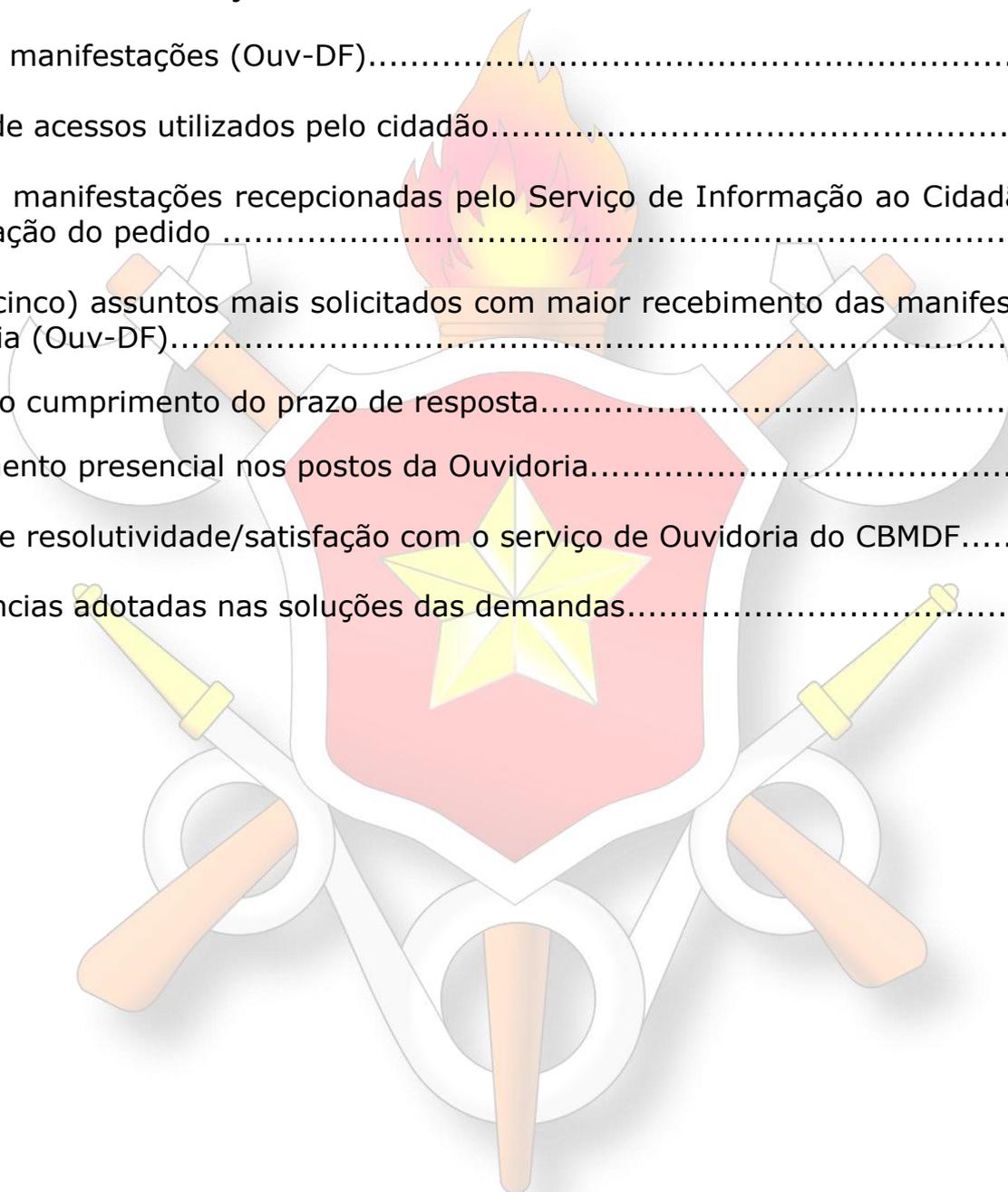
2º SGT Flávio Márcio Pereira Martins

2º SGT Reubem Bandeira de Melo

2º SGT Bárbara Emannelle Leandro de Almeida

Índice

Apresentação.....	06
Natureza das manifestações.....	07
Total de manifestações (Ouv-DF).....	08
Canais de acessos utilizados pelo cidadão.....	09
Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic) e a situação do pedido	10
Os 05 (cinco) assuntos mais solicitados com maior recebimento das manifestações de Ouvidoria (Ouv-DF).....	11
Índice do cumprimento do prazo de resposta.....	15
Atendimento presencial nos postos da Ouvidoria.....	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, solicitações, reclamações, 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, informações, solicitações, 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 01/07/2022 à 31/07/2022 (JULHO)** 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 período de 01/07/2022 à 31/07/2022 (JULHO)**, 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 01/07/2022 à 31/07/2022 (JULHO)**.

Total de manifestações (Ouv-DF)

Total de manifestações acolhidas pelo Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (Ouv-DF) referente ao **período de 01/07/2022 à 31/07/2022 (JULHO): 85 (oitenta e cinco)** manifestações de Ouvidoria.

Total por natureza da manifestação:

Manifestação	Quantidade	Porcentagem
Reclamação	25	29,41%
Denúncia	21	24,71%
Elogio	20	23,53%
Solicitação	16	18,82%
Informação	02	02,35%
Sugestão	01	01,18%
Total	85	100%



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 solicitação de informação abarcadas pela 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 o 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 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 registra sua manifestação diretamente no sistema correspondente.

No terceiro canal de comunicação, o cidadão é recepcionado presencialmente para registrar sua manifestação de Ouvidoria nos postos do "Na Hora" do Pistão Sul-Taguatinga e Rodoviária do Plano Piloto, e ainda, no edifício sede da Ouvidoria, no SIA. Por meio deste, haverá um militar capacitado para acolher o cidadão e registrar a manifestação de ouvidoria nos sistema (Ouv-DF ou E-Sic).

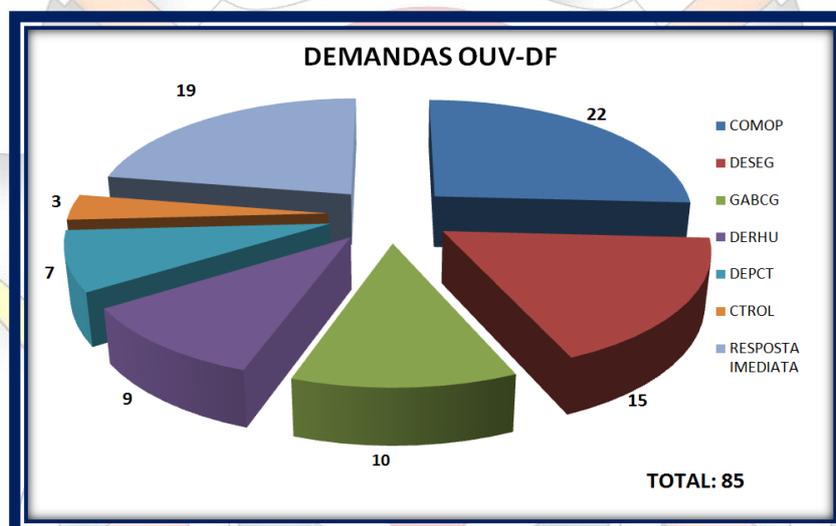
Há ainda demandas que têm origem em outro órgão e são recebidas na Ouvidoria do CBMDF por meio de Ofícios ou documentos recebidos no protocolo.

Manifestação	Quantidade	Porcentagem
Internet	68	80,00%
Telefone 162	15	17,60%
Presencial	02	02,40%
Mídia	00	00,00%
Protocolo	00	00,00%
Ouvid. Itinerante	00	00,00%
Total	85	100%



Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br

SETORES DA CORPORAÇÃO MAIS DEMANDAS:



Total de manifestações recepcionadas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (E-Sic)

Além das manifestações solicitadas pelo sistema Ouv-DF, a Ouvidoria ainda recebe demandas provenientes do sistema E-Sic, referente a solicitações de informação abrangidas pela LAI (Lei de Acesso à Informação).

No período de 01/07/2022 à 31/07/2022 (JULHO) tivemos 13 (treze) manifestações de Ouvidoria nesse sistema, no qual todas foram atendidas dentro do prazo.

TOTAL POR PERÍODO

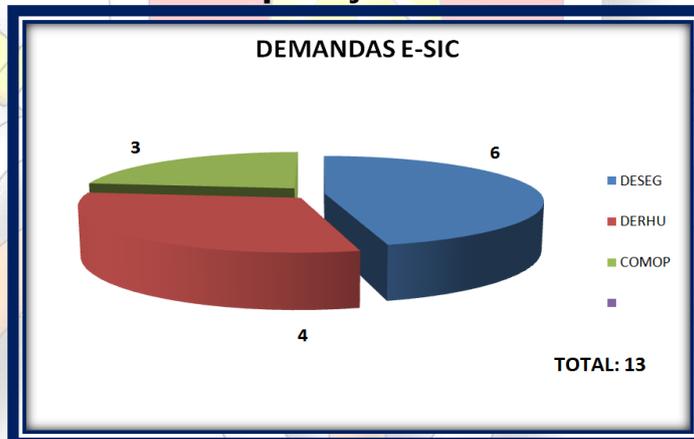
Relatório de Pedido											
Situação (*)	Protocolo	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Pedido			Reclamação	Resposta do pedido			Recurso 1ª instância
				Setorial Responsável	Assunto	Forma de recebimento resposta		Situação da Reclamação	Data	Tipo	
T	75202299	21/07/2022	10/08/2022	DESEG	Solicitação de documentos	Pelo sistema (com avisos por email)	Sem reclamação				Sem Recurso
T	76202233	28/07/2022	17/08/2022	DERHU	Resultado do processo seletivo para ingresso no Curso de Formação de Oficiais CBMDF	Correspondência eletrônica (e-mail)	Sem reclamação				Sem Recurso
T	77202288	28/07/2022	17/08/2022	DESEG	Cópia do Relatório Técnico Processo	Pelo sistema (com avisos por email)	Sem reclamação				Sem Recurso
T	78202222	28/07/2022	17/08/2022	DESEG	Certificado da CBMDF exigido pela ANP	Pelo sistema (com avisos por email)	Sem reclamação				Sem Recurso
T	79202277	29/07/2022	22/08/2022	DERHU	Quantitativo de oficiais e praças contratados PTTC	Pelo sistema (com avisos por email)	Sem reclamação				Sem Recurso
T	80202200	29/07/2022	22/08/2022	DESEG	Relatório de vistoria	Pelo sistema (com avisos por email)	Sem reclamação				Sem Recurso
R	67202242	02/07/2022	25/07/2022	COMOP	Informações quanto a implementação do quartel do Itapuã Parque	Pelo sistema (com avisos por email)	Sem reclamação	20/07/2022	Resposta solicitada inserida no e-SIC	30/07/2022	Sem Recurso
R	68202297	05/07/2022	04/08/2022	COMOP	Banco de dados referentes aos dados das tentativas de suicídio	Pelo sistema (com avisos por email)	Sem reclamação	02/08/2022	Parte da informação contém dados pessoais	12/08/2022	Sem Recurso
R	69202231	10/07/2022	01/08/2022	COMOP	Quantitativo de atendimento de APH nos últimos 5 anos	Correspondência eletrônica (e-mail)	Sem reclamação	20/07/2022	Resposta solicitada inserida no e-SIC	30/07/2022	Sem Recurso
R	70202266	11/07/2022	01/08/2022	DERHU	Quantos bombeiros que se licenciaram neste ano para serem candidatos	Pelo sistema (com avisos por email)	Sem reclamação	15/07/2022	Resposta solicitada inserida no e-SIC	25/07/2022	Sem Recurso
R	72202255	15/07/2022	08/08/2022	DERHU	CFP - Qualificação Bombeiro Militar Geral de Manutenção	Correspondência eletrônica (e-mail)	Sem reclamação	28/07/2022	Resposta solicitada inserida no e-SIC	07/08/2022	Sem Recurso
R	73202208	19/07/2022	09/08/2022	DESEG	Solicitação de processo	Pelo sistema (com avisos por email)	Sem reclamação	02/08/2022	Resposta solicitada	12/08/2022	Sem Recurso
R	74202244	20/07/2022	09/08/2022	DESEG	Solicitação de certidão sobre se foram cobradas, se foram pagas, arrecadadas as multas impostas	Pelo sistema (com avisos por email)	Sem reclamação	02/08/2022	Resposta solicitada inserida no e-SIC	12/08/2022	Sem Recurso

Legenda: (Situação)

T - Em tramitação

R - Respondido

Setores da Corporação mais demandas:



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

Os 05 (cinco) assuntos mais abordados Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (Ouv-DF)

Dentre os assuntos disponíveis para as manifestações dos cidadãos os mais abordados no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (Ouv-DF) referente ao período de **01/07/2022 à 31/07/2022 (JULHO)** são:

Manifestação	Quantidade	Porcentagem
Corpo de Bombeiros	26	30,59%
Servidor Público	19	22,35%
Vistoria de Segurança contra Incêndio	11	12,94%
Serviço prest. por órgão/entidade do GDF	05	05,88%
Vistorias em Edificações Privadas	05	05,88%
Resposta Imediata	19	22,36%
Total	85	100%



Corpo de Bombeiros



Servidor Público



Vistoria de seg. contra incêndio



Serv. Prest. por órgão/entidade do GDF



Vistoria em Edificações Privadas



Fonte: www.Painel.ouv.df.gov.br

OBSERVAÇÃO:

As informações apresentadas nos gráficos acima são extraídas diretamente Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (Ouv-DF), informações estas, registradas pelos usuários do serviço, retratando a leitura que o cidadão faz do sistema, a partir opções pré-estabelecidas, direcionado-os para as escolhas de serviços em um rol de opções bem limitado e genérico, motivo pelo qual, o assunto **“Corpo de Bombeiros”**, aparece como um dos mais procurados, causando estranheza para quem irá interpretar os dados.

TRATAMENTO DE DADOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA DO CBMDF

Esta Ouvidoria, após uma análise sistemática e coleta de dados no que tange as demandas recepcionadas pelo Sistema de ouvidoria do Distrito Federal, referente ao período de **01/07/2022 à 31/07/2022**, passa a inferir as seguintes informações:

SETORIAIS MAIS DEMANDADOS:

- 22 manifestações (demandas) para o Comando Operacional;
- 15 manifestações (demandas) para o Departamento de Segurança Contra Incêndio;
- 10 manifestações (demandas) para o Gabinete do Comando-Geral;
- 09 manifestações (demandas) para o Departamento de Recursos Humanos / Diretoria de Saúde;

- 07 manifestações (demandas) para o Departamento de Ensino, Pesquisa, Ciência e Tecnologia;
- 03 manifestações (demandas) para a Controladoria.

Setoriais mais demandados	Quantidade	Porcentagem
Comando Operacional	22	25,88%
Departamento de Segurança Contra Incêndio	15	17,65%
Gabinete do Comando-Geral	10	11,76%
Depart. de Recursos Humanos/Diretoria de Saúde	09	10,59%
Depart. de Ensino, Pesquisa, Ciência e Tecnologia	07	08,23%
Controladoria	3	03,53%
Resposta imediata fornecida pela Ouvidoria	19	22,36%
Total dos setoriais mais demandados	85	100%

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS:

- 19 Denúncias contra militares (denúncia)
- 13 Pedidos de vistorias (solicitação)
- 11 Elogios a Militares (elogio)
- 03 Saúde (reclamação)
- 03 Atendimento em Ocorrências (reclamação)

Assuntos mais demandados	Quantidade	Porcentagem
Denúncias contra militares (denúncia)	19	22,35%
Pedidos de vistorias (solicitação)	13	15,29%
Elogios a Militares (elogio)	11	12,94%
Saúde (reclamação)	03	03,53%
Atendimento em Ocorrências	03	03,53%
Total dos 05 assuntos mais demandados	49	57,64%

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 **7.5 (SETE, CINCO) dias**. Importante frisar que **100%** das manifestações apresentadas foram respondidas dentro do prazo regulamentar de **20 (vinte) dias**, conforme observa-se nos gráficos abaixo:



Atendimento Presencial nos Postos de Ouvidoria

Os postos de atendimento da Ouvidoria do CBMDF nos “Na Hora” de Taguatinga e Rodoviária do Plano Piloto fornecem ao cidadão de forma presencial, além do

acolhimento, tratamento e resposta das demandas de Ouvidoria previstas no SIGO, também, fornecimento de Relatório de Ocorrência dos atendimentos prestados pela corporação, documento necessários para solicitar o seguro DPVAT, atender pedidos da Justiça, atender seguradoras dentre outros, e também, solicitação de informações gerais acerca do Corpo de Bombeiros. Esses dados, até então, não eram computados nos Relatórios de Produtividade anteriores. Porém, observou-se que tais dados devem constar no presente relatório, uma vez que, conforme legislações específicas, fazem parte dos atendimentos de Ouvidoria prestados pelos militares nos postos de atendimento nos “Na Hora” de Taguatinga e Rodoviária do Plano Piloto.

Durante o período de **01/07/2022 à 31/07/2022 (JULHO)**, foram realizados **97 (noventa e sete)** atendimentos presenciais nos dois postos, conforme registro no sistema SIGANET da Gerência do “Na Hora”.

Índice de Resolutividade/Satisfação com o serviço de Ouvidoria do CBMDF

Período de 01/07/2022 à 31/07/2022 (JULHO)



OBSERVAÇÕES:

01) Houve **85** manifestações de Ouvidoria.

02) Das **85** manifestações, apenas **08** manifestações **foram avaliadas pelos cidadãos.**

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Detalhamento do Índice de Resolutividade	
Manifestações Resolvidas	5
Manifestações Não Resolvidas	3
Manifestações Avaliadas	8

- Das 08 manifestações avaliadas pelos cidadãos, 05 foram consideradas como resolvidas.
- Das 08 manifestações avaliadas pelos cidadãos, apenas 03 foram consideradas como não resolvidas.
- Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria
Aumentou de 56% para 100%.
- Índice de recomendação
Aumentou de 67% para 100%.
- Índice de satisfação com o atendimento
Aumentou de 50% para 100%.
- Índice de satisfação com o sistema
Aumentou de 83% para 100%.
- Índice de satisfação com a resposta
Aumentou de 33% para 100%.

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;
- Divulgar os canais de acesso da Ouvidoria, nos Departamentos, Diretorias, Centros Especializados e Quartéis Operacionais do CBMDF, por meio de adesivos, contendo telefones, sites e endereços para que o militar possa se manifestar;
- “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