



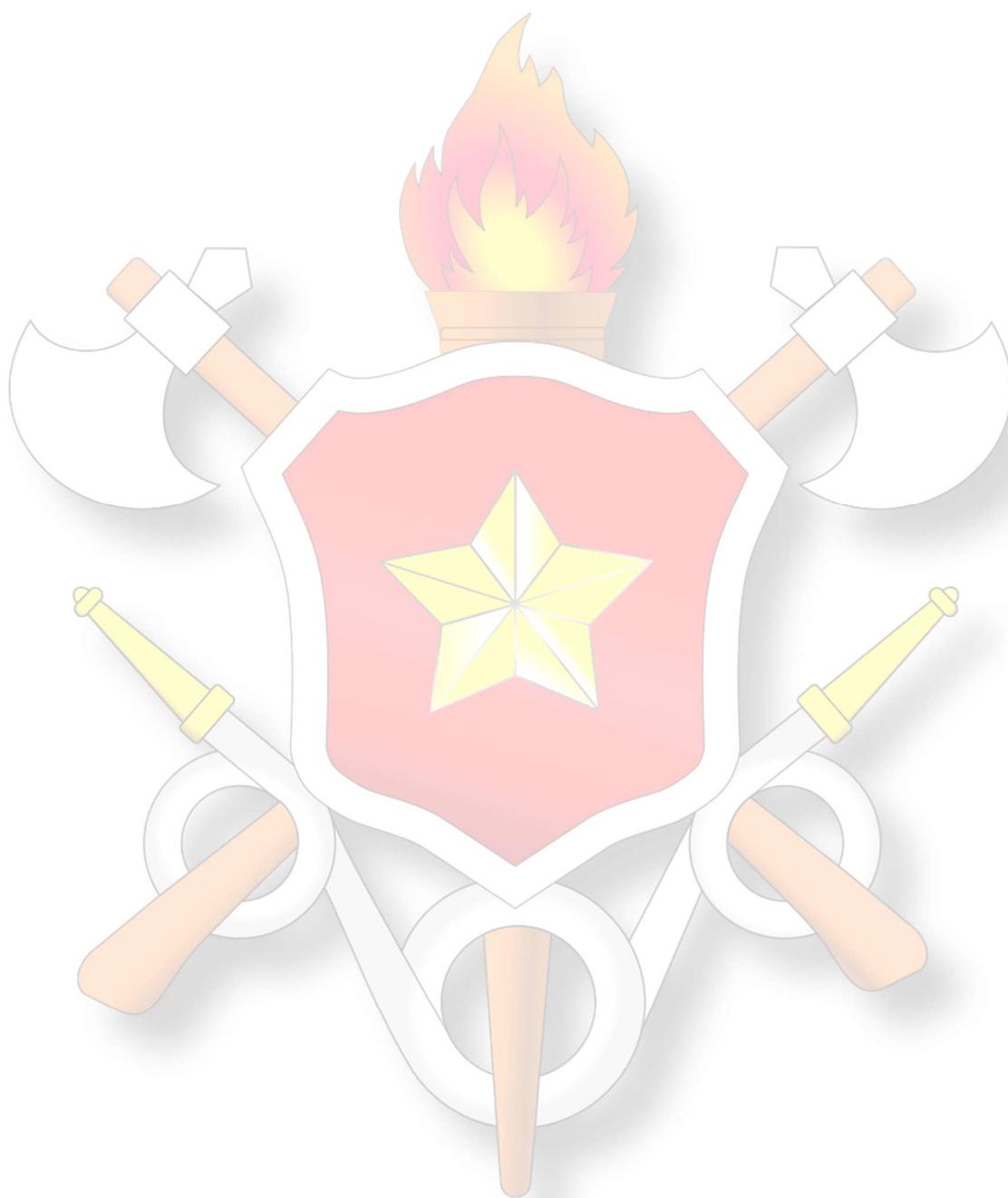
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL  
CONTROLADORIA  
OUVIDORIA

# Ouvidoria

Relatório de atividades



**AGOSTO de 2022**





**DATA DA PESQUISA NO SISTEMA:** 05 de agosto 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 Júlio Cesar Borges

1º SGT Edmilson Rodrigues Nepomuceno de Sousa

1º SGT Celso Mendes da Silva

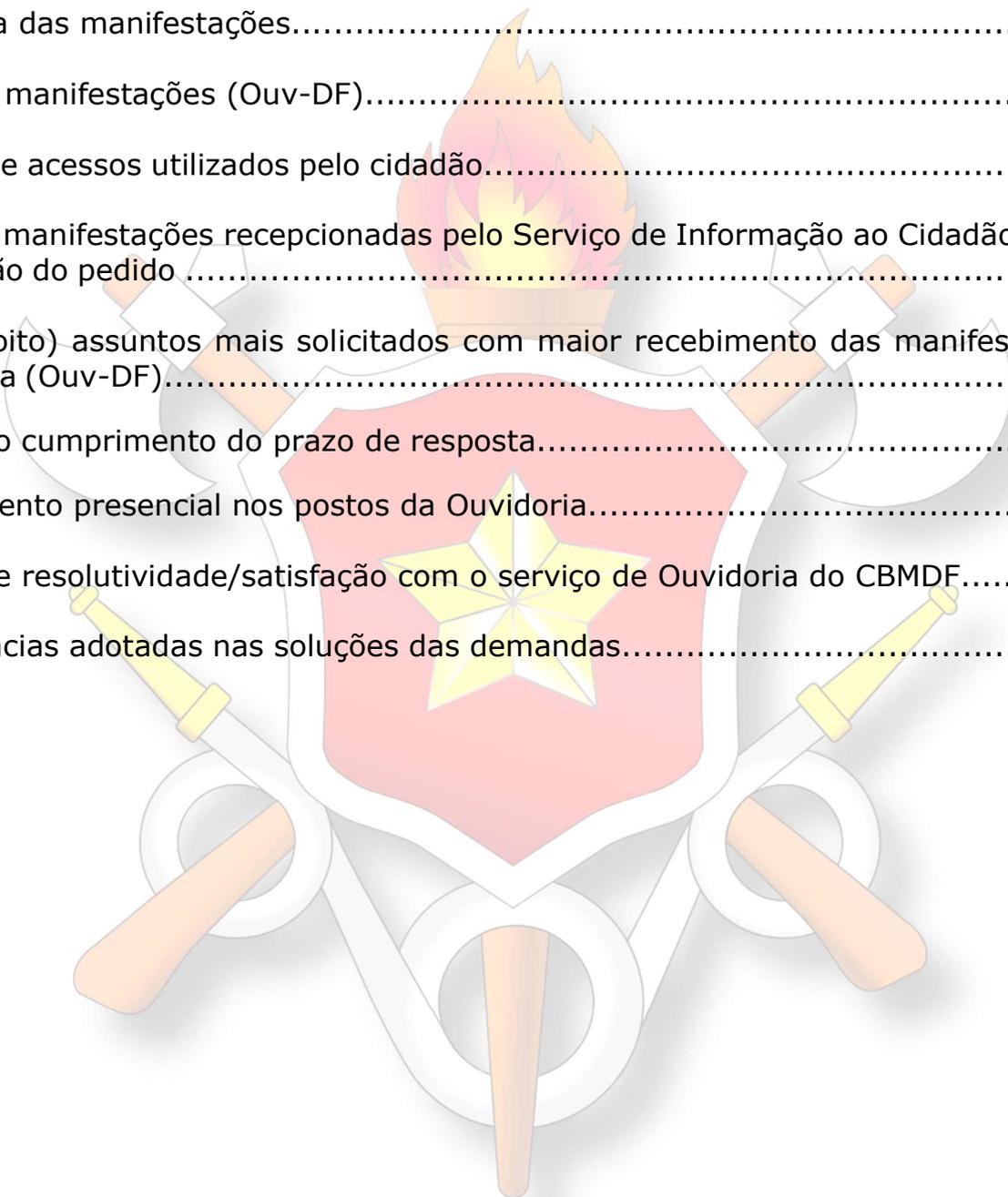
2º SGT Flávio Márcio Pereira Martins

2º SGT Reubem Bandeira de Melo

2º SGT Bárbara Emannelle Leandro de Almeida

# Índice

Apresentação.....	<b>06</b>
Natureza das manifestações.....	<b>07</b>
Total de manifestações (Ouv-DF).....	<b>08</b>
Canais de acessos utilizados pelo cidadão.....	<b>08</b>
Total de manifestações recepcionadas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic) e a situação do pedido .....	<b>10</b>
Os 08 (oito) assuntos mais solicitados com maior recebimento das manifestações de Ouvidoria (Ouv-DF).....	<b>12</b>
Índice do cumprimento do prazo de resposta.....	<b>18</b>
Atendimento presencial nos postos da Ouvidoria.....	<b>19</b>
Índice de resolutividade/satisfação com o serviço de Ouvidoria do CBMDF.....	<b>20</b>
Providências adotadas nas soluções das demandas.....	<b>21</b>



## 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 01/08/2022 à 31/08/2022 (AGOSTO)** 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 01/08/2022 à 31/08/2022 (AGOSTO)**, 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 01/08/2022 à 31/08/2022 (AGOSTO)**.

## 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): 88 (oitenta e oito)** manifestações de Ouvidoria.

Total por natureza da manifestação:

Manifestação	Quantidade	Porcentagem
<b>Reclamação</b>	41	46,59%
<b>Denúncia</b>	14	15,91%
<b>Solicitação</b>	13	14,77%
<b>Elogio</b>	07	07,95%
<b>Informação</b>	03	03,41%
<b>Sugestão</b>	00	00,00%
<b>Resposta Imediata</b>	10	11,36%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov](http://www.painel.ouv.df.gov).

## 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).

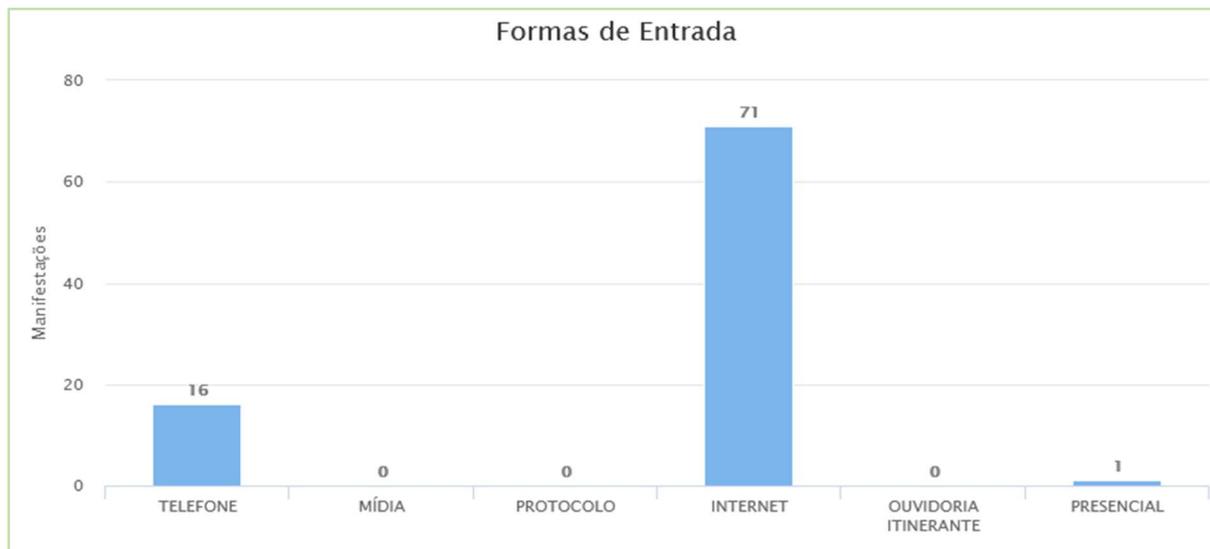
O primeiro canal de atendimento (telefone 162) é fornecido pela Controladoria-Geral do DF por meio de sua Ouvidoria-Geral. Esse órgão recebe as ligações, classifica conforme o teor da demanda e encaminha para o setor apropriado do governo. Essa demanda é registrada no sistema Ouv-DF, e, caso seja pertinente 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](http://www.ouv.df.gov.br) e [www.e-sic.df.gov.br/sistema](http://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
<b>Internet</b>	71	80,68%
<b>Telefone 162</b>	16	18,18%
<b>Presencial</b>	01	01,14%
<b>Mídia</b>	00	00,00%
<b>Protocolo</b>	00	00,00%
<b>Ouvid. Itinerante</b>	00	00,00%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>



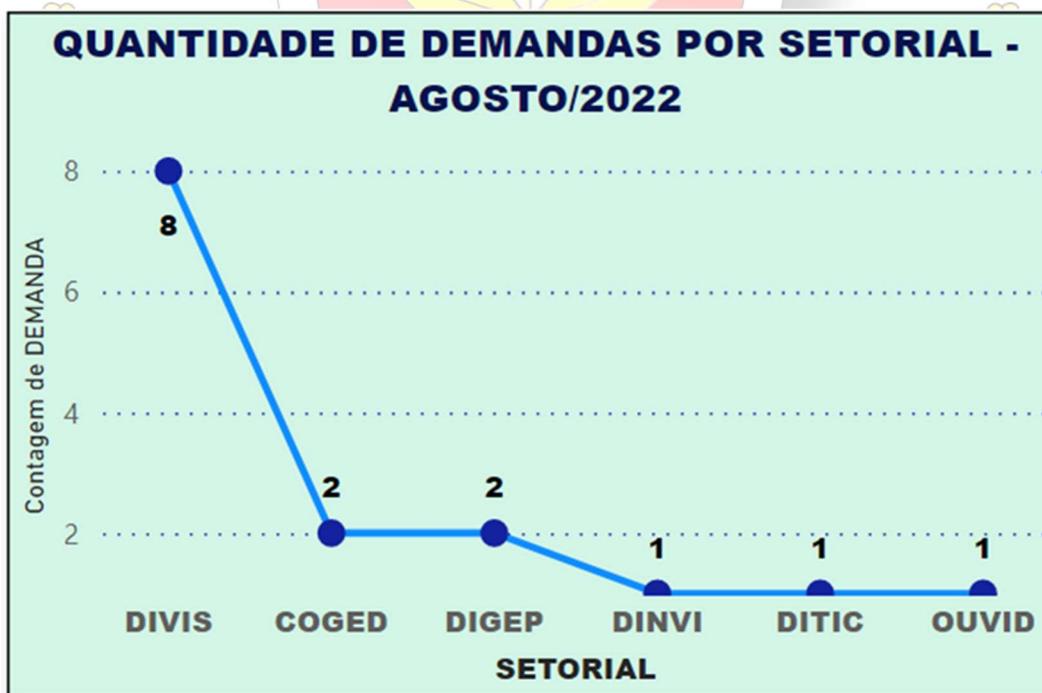
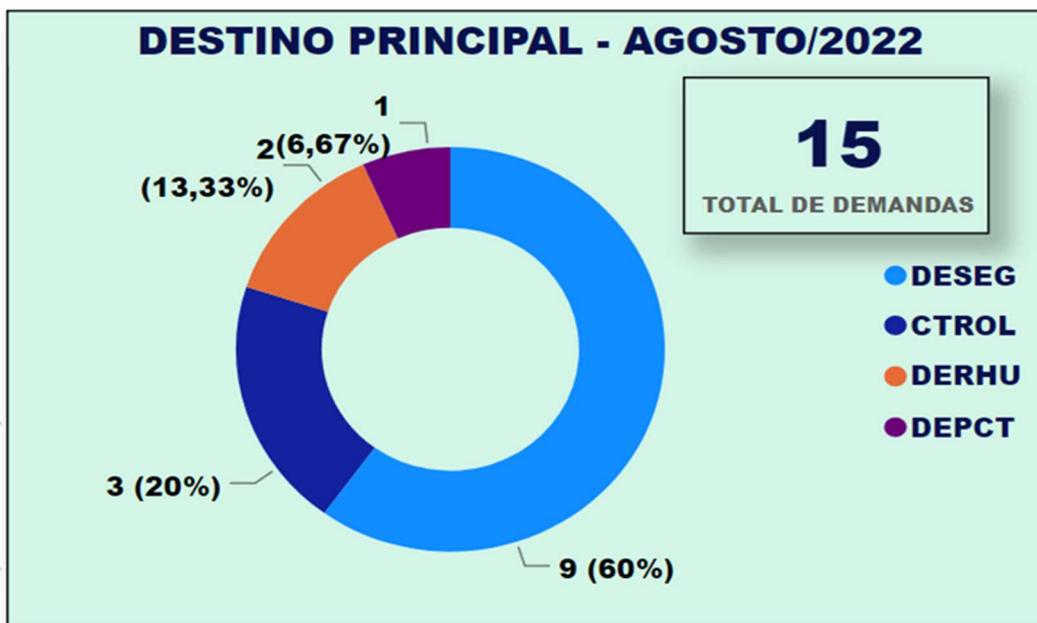
Fonte:

[www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br)

## 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 abarcadas pela LAI (Lei de Acesso à Informação).

**No período de 01/08/2022 à 31/08/2022 (AGOSTO) tivemos 37 (trinta e sete) manifestações** de Ouvidoria nesse sistema, sendo **22 (vinte e duas)** destas dado resposta imediata no sistema. As **15 (quinze)** restantes foram distribuídas conforme se segue:

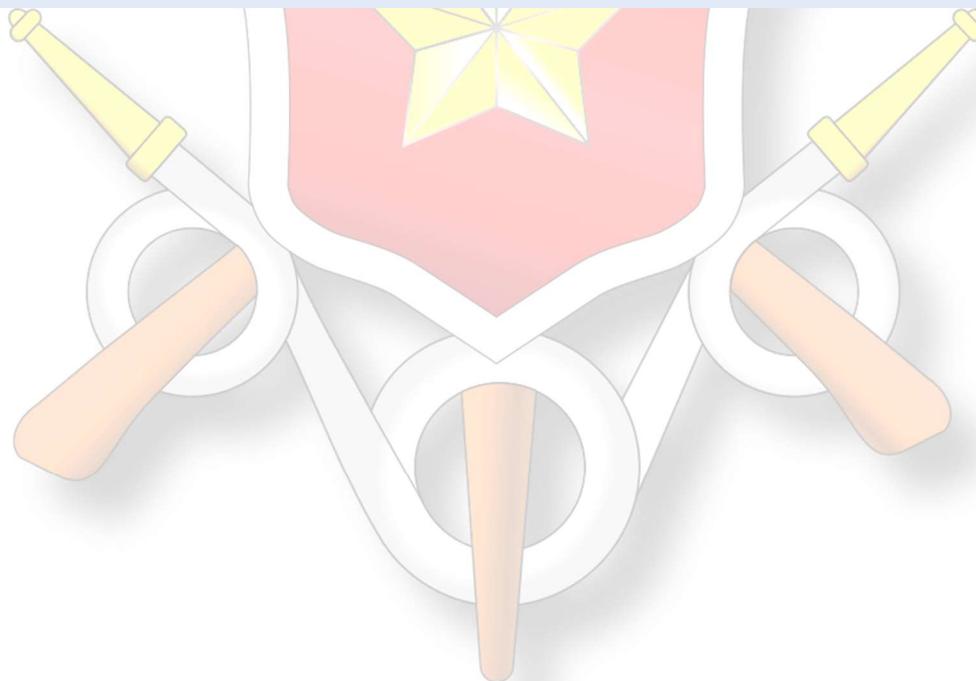


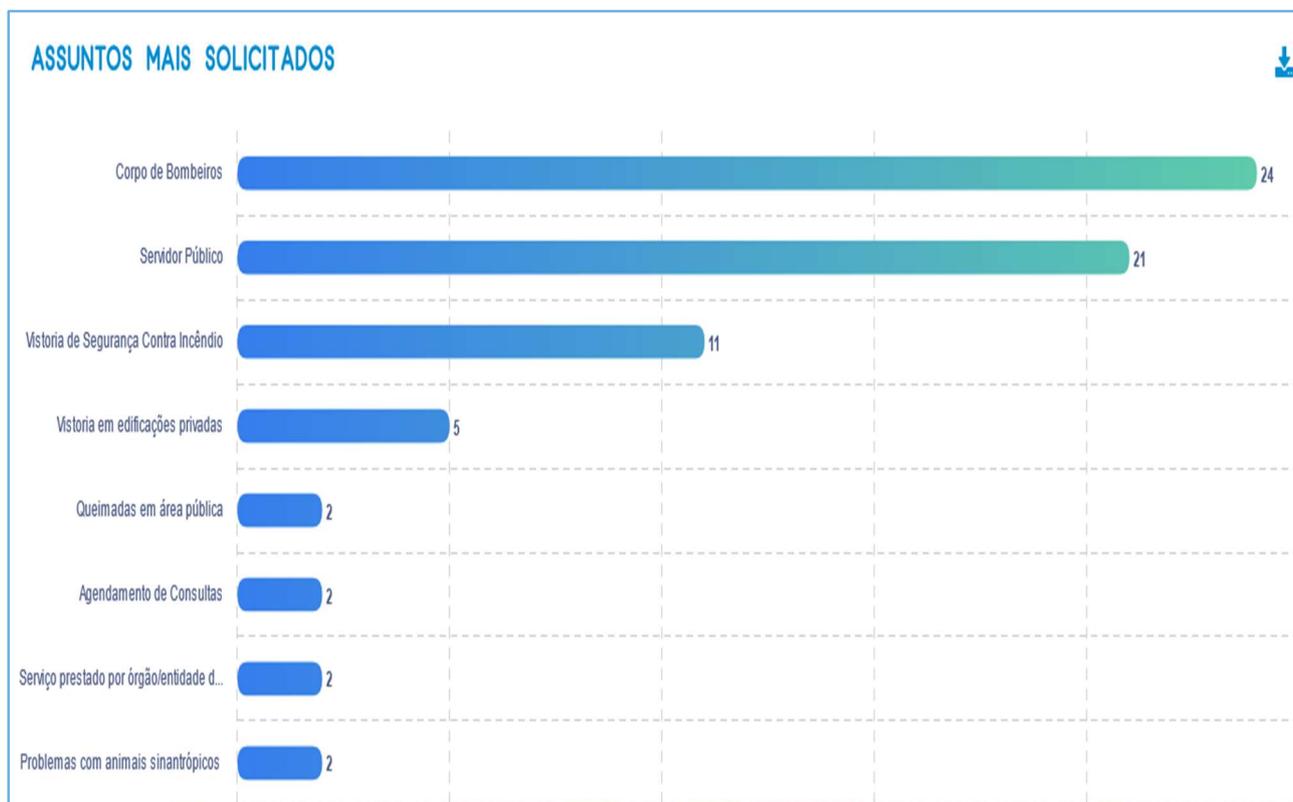
## Os 08 (oito) assuntos mais abordados Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (Ouv-DF)

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 01/08/2022 à 31/08/2022 (AGOSTO) são:



Manifestação	Quantidade	Porcentagem
Corpo de Bombeiros	24	27,28%
Servidor Público	21	23,87%
Vistoria de Segurança contra Incêndio	11	12,50%
Vistoria em edificações privadas	05	05,68%
Serviço prest. por órgão/entidade do GDF	02	02,27%
Agendamento de consultas	02	02,27%
Queimadas em áreas públicas	02	02,27%
Problemas com animais sinantrópicos	02	02,27%
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>78,41%</b>





### **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, direcionando-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 **01/08/2022 à 31/08/2022**, contabilizou **78 (setenta e oito)** demandas registradas com processo SEI neste período, conforme informações abaixo:

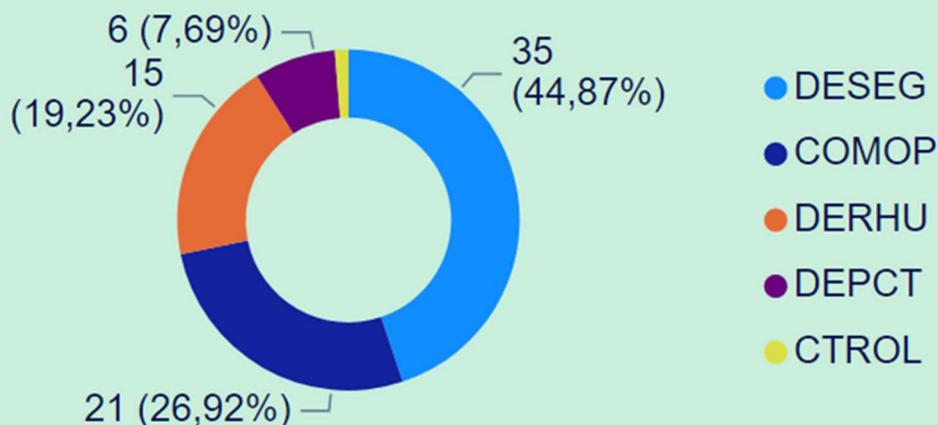
### TOTAL DE DEMANDAS - OUV/DF AGOSTO-2022

# 78

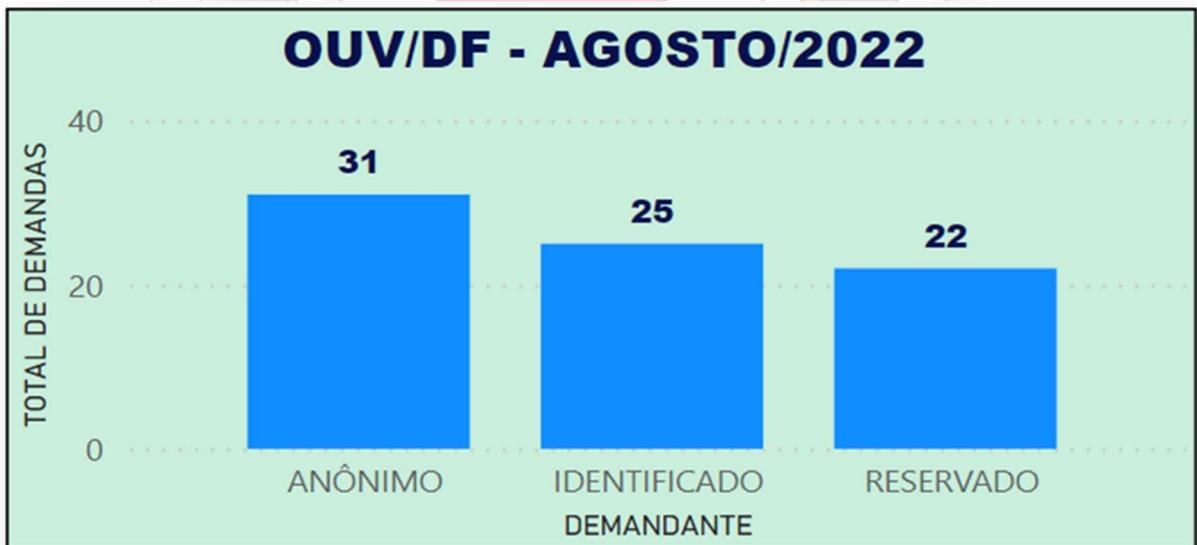
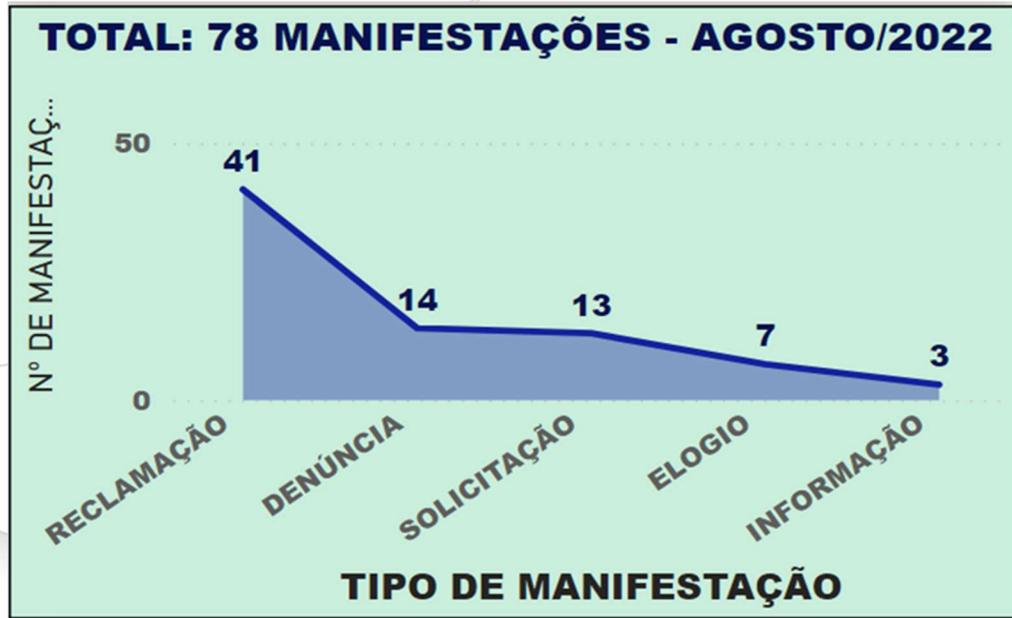
### SETORIAIS MAIS DEMANDADOS:

- 35 manifestações (demandas) para o Departamento de Segurança Contra Incêndio;
- 21 manifestações (demandas) para o Comando Operacional;
- 15 manifestações (demandas) para o Departamento de Recursos Humanos / Diretoria de Saúde;
- 06 manifestações (demandas) para o Departamento de Ensino, Pesquisa, Ciência e Tecnologia;
- 01 manifestação (demanda) para a Controladoria.

### DESTINO PRINCIPAL - AGOSTO/2022



<b>TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETORIAL</b>						
<b>SETORIAL</b>	<b>DENÚNCIA</b>	<b>ELOGIO</b>	<b>INFORMAÇÃO</b>	<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>Total</b>
POMED				1		1
GPCIV	1					1
GAVOP	1			1		2
DIVIS	1	1	3	20	8	33
DISAU				6	2	8
DIREN	1					1
DINVI	1					1
DINAP	1			1	1	3
DIGEP					1	1
DIEAP				1		1
COSEA		2		2		4
COGED	1					1
CEFAP	1					1
CECAF				2		2
8º GBM				1		1
7º GBM		1		1		2
41º GBM				1		1
3º GBM	1					1
37º GBM	2					2
22º GBM		1				1
21º GBM				1		1
1º GBM		1				1
17º GBM				1		1
16º GBM	1					1
13º GBM					1	1
11º GBM	2			2		4
10º GBM		1				1
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>41</b>	<b>13</b>	<b>78</b>



**ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS:**

- 14 Denúncias contra militares (denúncia)
- 33 Pedidos de vistorias (solicitação)
- 07 Elogios a Militares (elogio)
- 08 Saúde (reclamação)
- 05 Atendimento em Ocorrências (reclamação)
- 04 Uso indevido de viaturas/aeronave (reclamação)



Assuntos mais demandados	Quantidade	Porcentagem
Pedidos de vistorias (solicitação)	33	42,31%
Denúncias contra militares (denúncia)	14	17,95%
Saúde (reclamação)	08	10,26%
Elogios a Militares (elogio)	07	08,97%
Atendimento em Ocorrências ( <b>reclamação</b> )	05	06,41%
Uso indevido de viaturas/aeronave	04	05,13%
<b>Total dos 06 assuntos mais demandados</b>	<b>71</b>	<b>91,03%</b>

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



Fonte: [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)

## 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 01/08/2022 à 31/08/2022 (AGOSTO)**, foram realizados **70 (setenta)** 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 01/08/2022 à 31/08/2022 (AGOSTO)



## OBSERVAÇÕES:

- 01) Houve **88** manifestações de Ouvidoria.
- 02) Das **88** manifestações, apenas **15** manifestações **foram avaliadas pelos cidadãos.**

## ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Detalhamento do Índice de Resolutividade	
Manifestações Resolvidas	9
Manifestações Não Resolvidas	6
Manifestações Avaliadas	15

- Das **15** manifestações avaliadas pelos cidadãos, **09** foram consideradas como resolvidas.
- Das **15** manifestações avaliadas pelos cidadãos, apenas **06** foram consideradas como não resolvidas.
- Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria  
Reduziu de 100% para 83%.
- Índice de recomendação  
Reduziu de 100% para 92%.
- Índice de satisfação com o atendimento  
Reduziu de 100% para 82%.
- Índice de satisfação com o sistema  
Reduziu de 100% para 92%.
- Índice de satisfação com a resposta  
Reduziu de 100% para 75%.

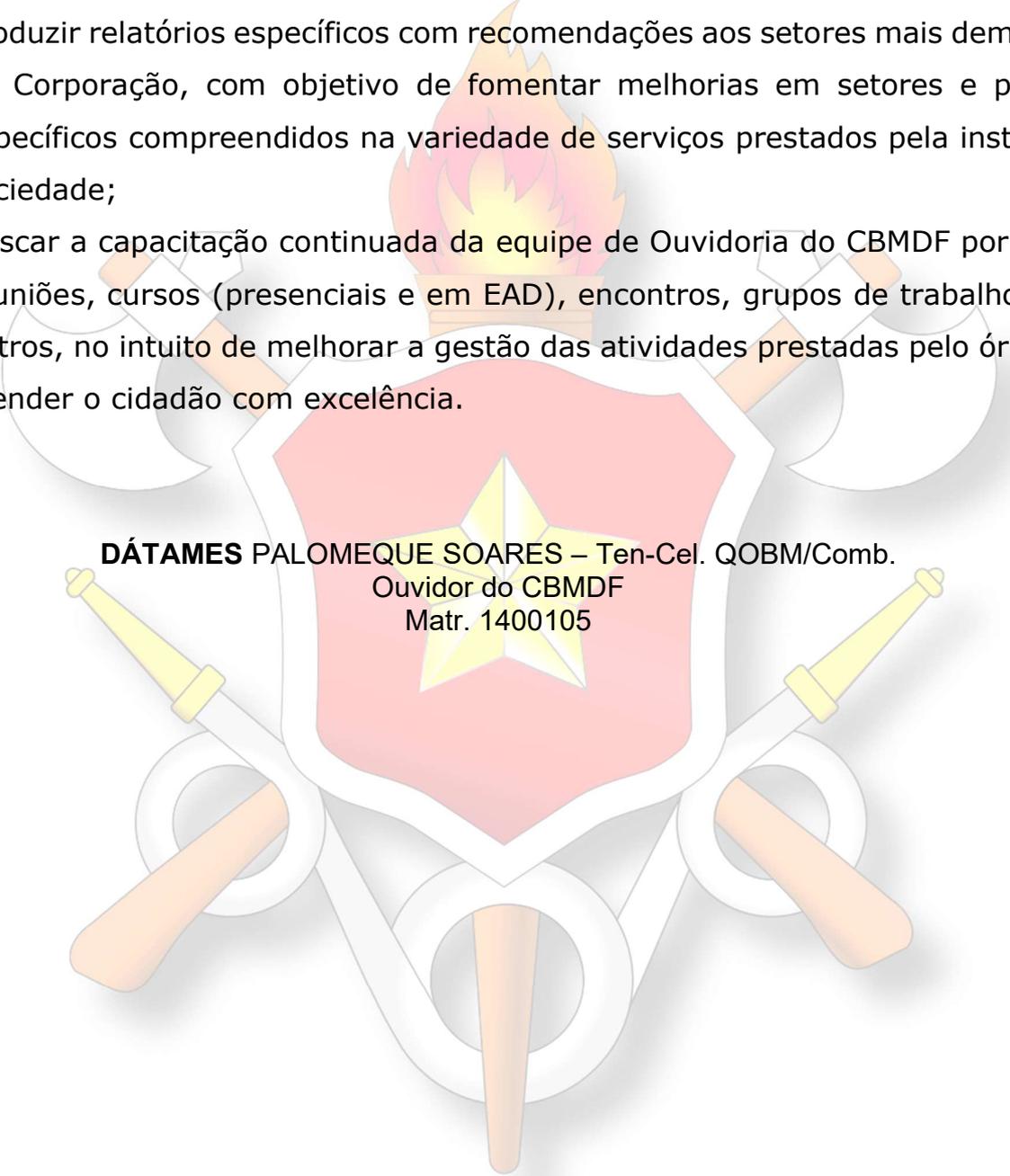
Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_operacoes\\_unidade](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_operacoes_unidade)

## 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