



CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
CONTROLADORIA
OUVIDORIA

Ouvidoria

Relatório de
atividades



SETEMBRO de 2022

Ouvidoria

Relatório de Atividades



SETEMBRO de 2022

DATA DA PESQUISA: 07 DE OUTUBRO 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

2º SGT Celso Mendes da Silva

2º SGT Flávio Márcio Pereira Martins

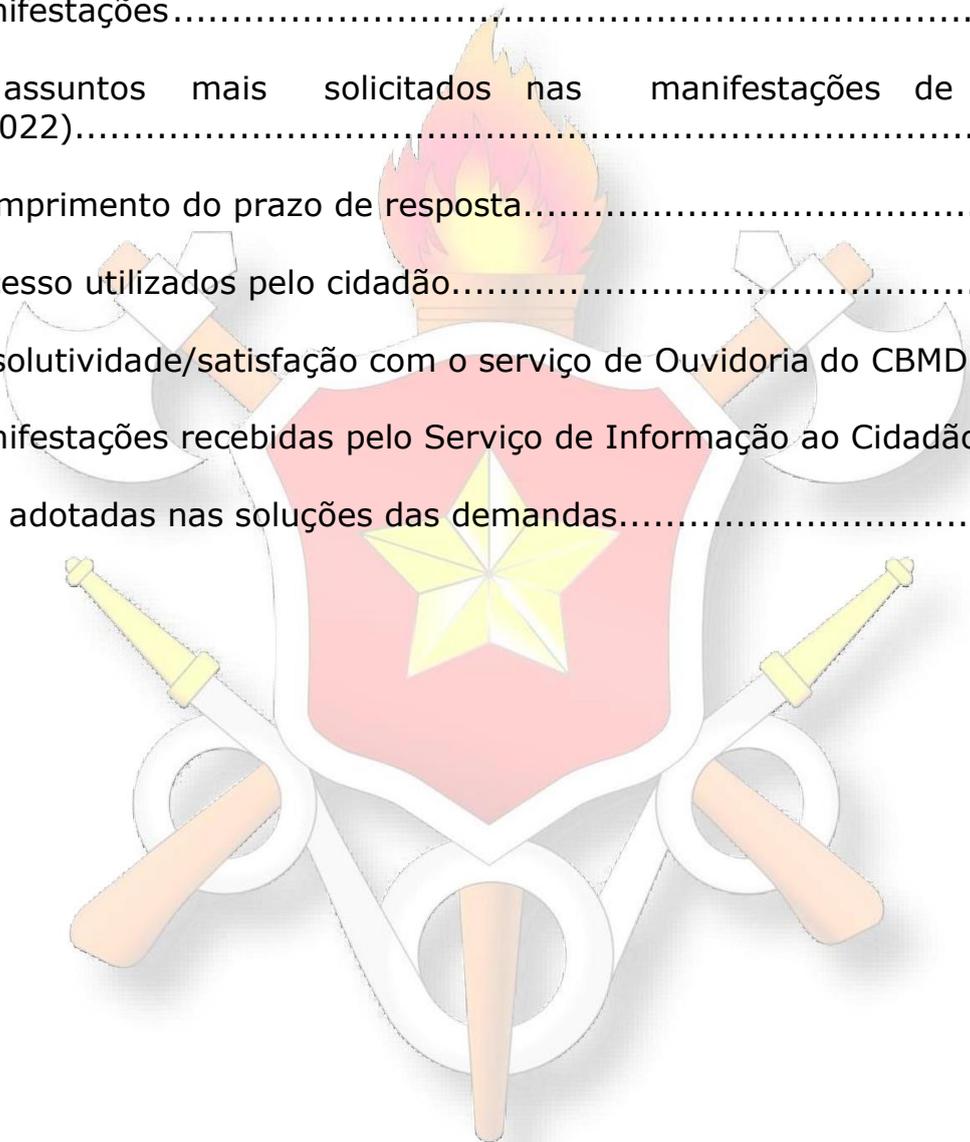
2º SGT Reubem Bandeira de Melo

3º SGT Bárbara Emannelle Leandro de Almeida



Índice

Apresentação.....	05
Natureza das manifestações.....	06
Total de manifestações.....	07
Os 07 assuntos mais solicitados nas manifestações de Ouvidoria (setembro/2022).....	08
Índice do cumprimento do prazo de resposta.....	10
Canais de acesso utilizados pelo cidadão.....	11
Índice de resolutividade/satisfação com o serviço de Ouvidoria do CBMDF	14
Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (E-sic).....	14
Providências adotadas nas soluções das demandas.....	16



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, solicitações, elogios, informações e sugestões dos cidadãos civis e militares, e tem como principal objetivo o alcance da excelência dos serviços prestados à sociedade.

Este 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 implicando em melhorias 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 manifestações de Ouvidoria recebidas, são encaminhados aos diversos setores da Corporação, para conhecimento e providências. Posteriormente são devolvidas a este setorial, que traduzirá a demanda em uma resposta cidadã. As denúncias que tem por objeto 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 **01/09/2022 a 30/09/2022 (setembro/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.

A Ouvidoria do CBMDF desenvolve seu atendimento de forma descentralizada permitindo um alcance maior no atendimento, proporcionando transparência e eficiência aos que utilizam nossos serviços.

Atualmente fazem parte 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) e Rodoviária do Plano Piloto. Os serviços administrativos são desenvolvidos na sede, localizado no edifício Excellence Business Center, SIA Trecho 6 Lotes 25/35.

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 ativa, ele deve entrar em contato com a Ouvidoria por meio dos canais apropriados (presencialmente, telefone 162, pelo OUV-DF ou e-SIC), registrando suas demandas que serão atendidas pelos setores técnicos da Corporação.

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 signatários, que executam “serviços de zeladoria”. Esse tipo de manifestação foi definido pela

Ouvidoria-Geral como “Solicitação” e engloba serviços que são prestados pelos diversos órgãos, como corte de árvores, vistoria técnica, dentre outros.

Os gráficos a seguir demonstram o quantitativo e a natureza das manifestações recebidas pela Ouvidoria do CBMDF durante todo o **mês de setembro de 2022**:

Total de manifestações (Setembro/2022)

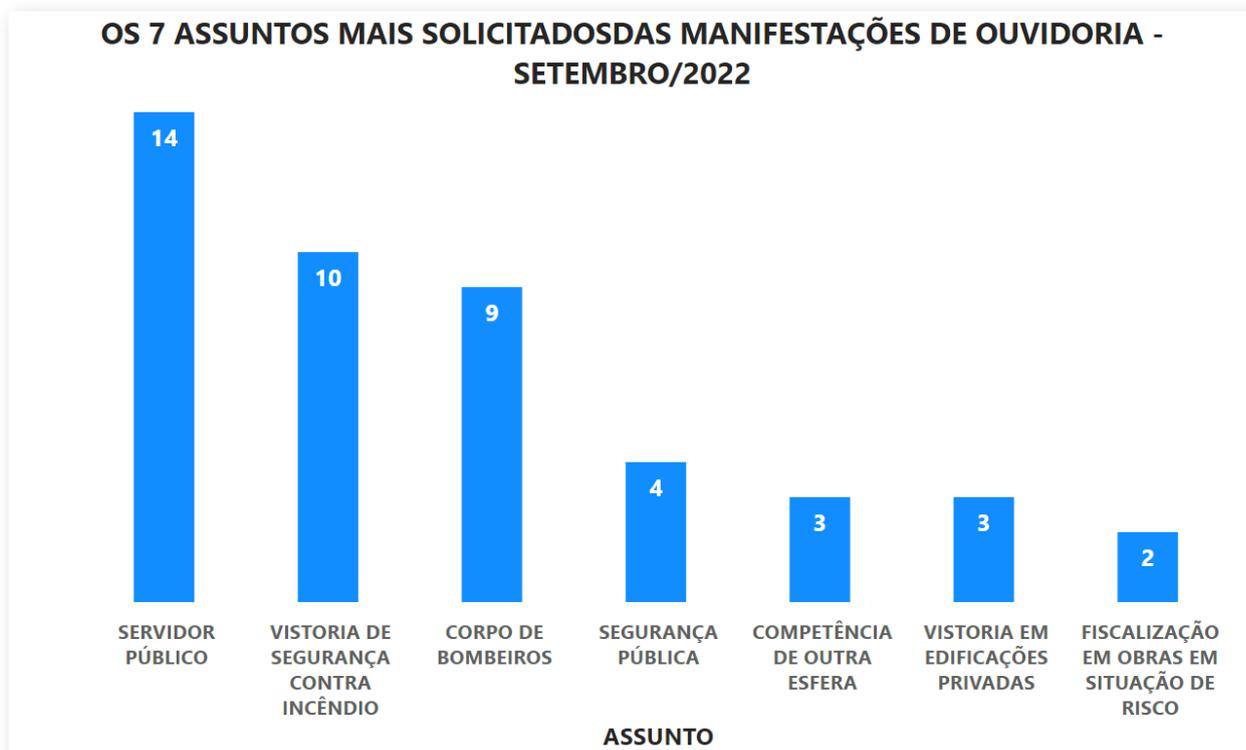
60

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
OUV-DF SETEMBRO /2022**



Os 07 assuntos mais solicitados nas manifestações de Ouvidoria (Setembro/2022)

Dentre os assuntos disponíveis para as manifestações dos cidadãos **os 07 (sete) assuntos** mais solicitados no mês de **setembro/2022** são:

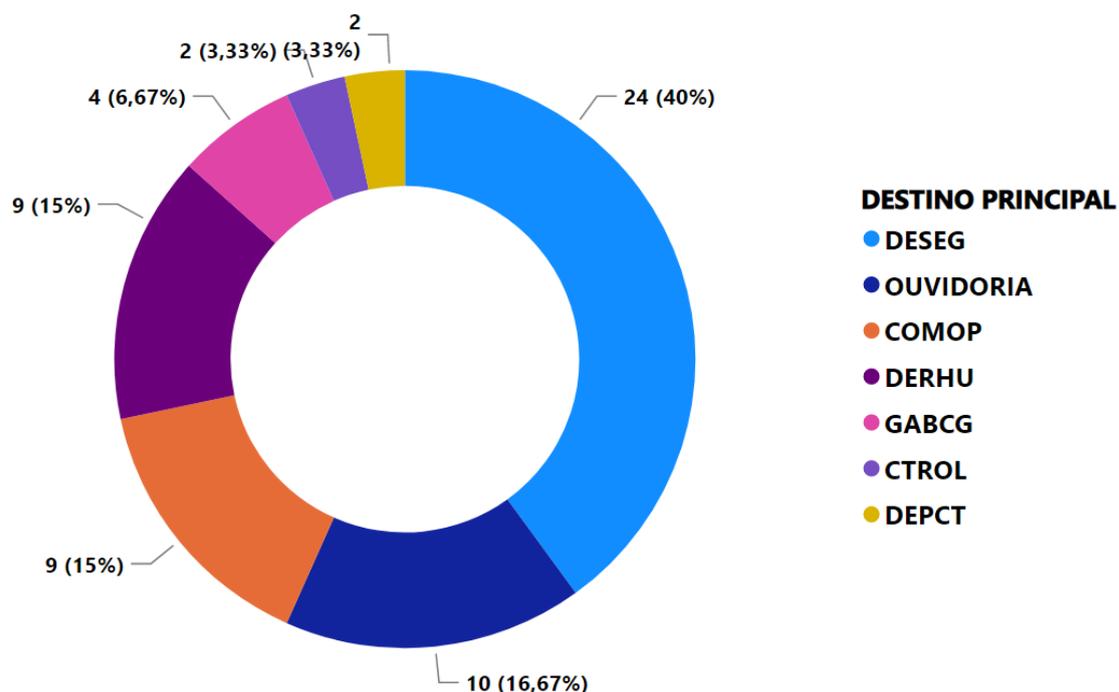


OBSERVAÇÕES: O próprio Sistema da Ouvidoria-Geral do GDF (OUV-DF) é quem direciona a demanda aberta pelo cidadão para o tipo específico de manifestação.

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

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

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR DESTINO PRINCIPAL - SETEMBRO/2022



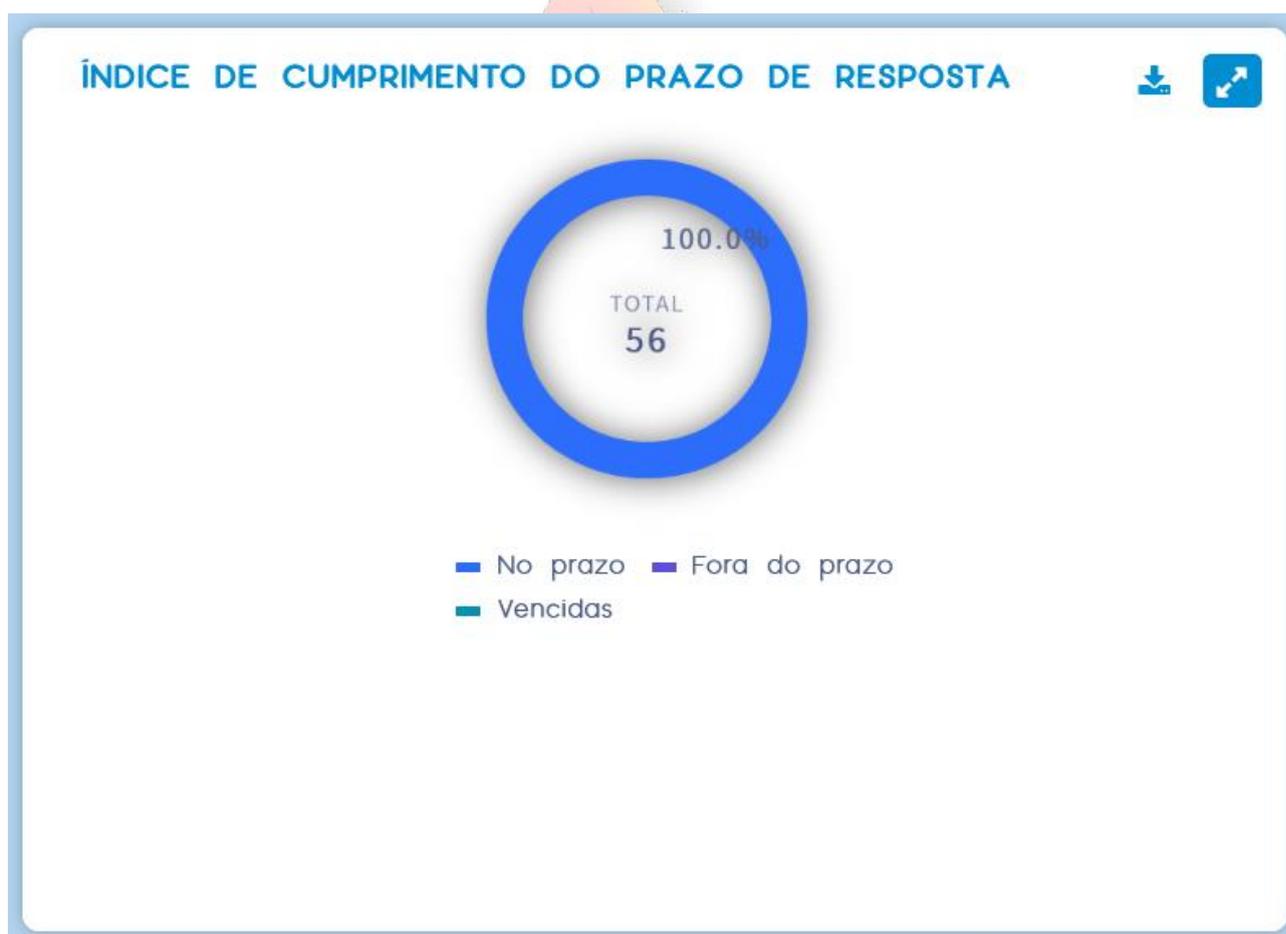
Os Setores mais demandados do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal são aqueles em que ocorre envolvimento efetivo entre o cidadão e o CBMDF nas áreas de Segurança contra Incêndio e Pânico (DESEG) e nos atendimentos emergenciais (COMOP). Destaca-se que a maioria de manifestações destinadas à Ouvidoria são respondidas de forma imediata no sistema OUV-DF, demonstrando eficiência deste setorial no tratamento da Transparencia Passiva.

DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR SETORIAL - SETEMBRO/2022

SETORIAL	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAL
13º GBM				1		1
15º GBM					1	1
1º GBM		1				1
3º GBM	1					1
8º GBM		1				1
9º GBM		1				1
CEFAP	1					1
COCB		1		1		2
COGED	1					1
COMOP					1	1
CTROL	1					1
DESEG	1		1	2	3	7
DINAP				1		1
DIREN				1		1
DISAU		1		6		7
DIVIS				11	6	17
GABCG	1			2	1	4
OUVIDORIA	1	1		6	2	10
POMED				1		1
TOTAL	7	6	1	32	14	60

Índice de cumprimento do prazo de resposta

A Ouvidoria do CBMDF respondeu às manifestações que entraram no sistema OUV-DF no prazo médio de **11 (onze) dias**, apresentando melhora de **1 (um) dia** em relação ao mês anterior. Importante frisar que **100% das manifestações** foram respondidas dentro do prazo regulamentar de **20 (vinte) dias**, conforme gráficos abaixo:



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

Canais de acesso utilizados pelo cidadão

Os canais de Ouvidoria disponíveis para que os cidadãos possam registrar sua demanda são: telefone 162, por meio dos sistemas Ouv-DF e E-Sic e atendimento presencial.

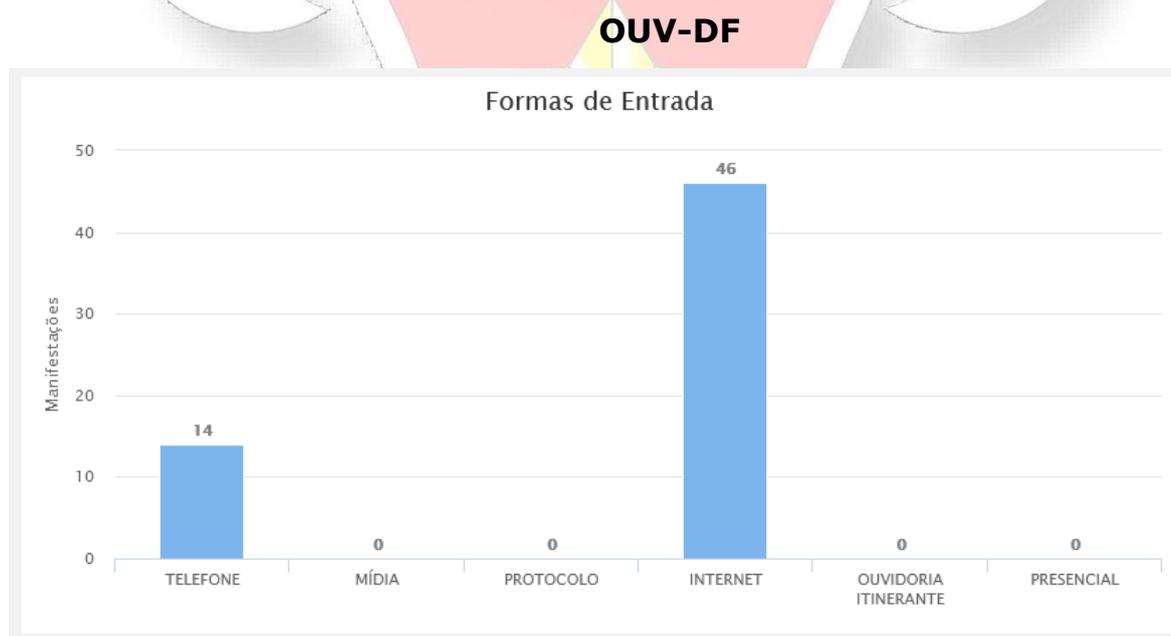
Independente do canal utilizado, as manifestações são registradas nos sistemas: Ouv-DF para demandas de Ouvidoria (elogios, sugestões, informações, reclamações e denúncias) e E-Sic para demandas relativas a Lei de Acesso à Informação (LAI).

O canal de atendimento (telefone 162) é disponibilizado pela Controladoria-Geral do DF por meio de sua Ouvidoria-Geral. As ligações recebidas neste canal, são classificadas pelo controle de qualidade e encaminhadas para os Órgãos responsáveis pela resposta que será registrada no sistema Ouv-DF.

Caso o cidadão tenha acesso a internet poderá registrar sua manifestação nos sistemas OUV-DF (www.ouv.df.gov.br) e e-SIC (www.e-sic.df.gov.br/sistema).

Na forma presencial o cidadão desloca-se aos postos do "Na Hora" de Taguatinga e da Rodoviária do Plano Piloto.

Além dos canais mencionados, há demandas recebidas na Ouvidoria do CBMDF por meio de Ofícios ou documentos recebidos diretamente no protocolo.



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

Durante o período de **01/09/2022 à 30/09/2022 (setembro)**, foram realizados **62 (sessenta e dois)** atendimentos presenciais nos dois postos, conforme registro no sistema SIGANET da Gerência do "Na Hora".

Índices do mês de **Setembro/2022**:

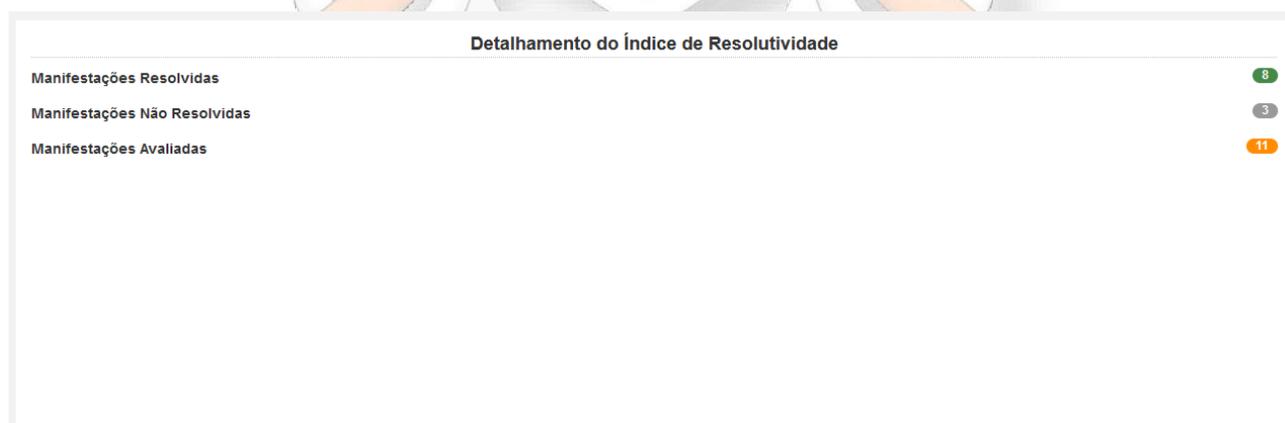


Fonte: https://www.painel.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_satisfacao_resolutividade

OBSERVAÇÕES:

- 01) Foram registradas **60** Manifestações de Ouvidoria no sistema OUV-DF no mês de setembro;
- 02) Das **60** manifestações, apenas **11** manifestações **foram avaliadas pelos cidadãos.**

Setembro/2022



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

Índice de Resolutividade

- Das 11 manifestações avaliadas pelos cidadãos, apenas 8 foram consideradas como resolvidas. Destas, 3 foram consideradas como não resolvidas.
- Índice de Resolutividade aumentou de 60% para 73%;
- Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria aumentou de 83% para 100%.
- Índice de recomendação aumentou de 92% para 100%.
- Índice de satisfação com o atendimento aumentou de 82% para 100%
- Índice de satisfação com o sistema aumentou de 92% para 100%.
- Índice de satisfação com a resposta aumentou de 75% para 100%.

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

A evolução nos índices de resolutividade neste mês de setembro, demonstra o comprometimento e o amadurecimentos do Corpo de Bombeiros quanto a prestação do serviço a comunidade, e também, no olhar empático levando-nos a dar celeridade nas demandas ofertadas pelos cidadãos através dos canais de Ouvidoria na certeza de que o cidadão é o fator precípua para existência desta instituição.

É importante mencionar, que esta evolução, é fruto de uma das propostas previstas no Plano de Ação desta Ouvidoria para o ano de 2022, que prevê avançar na maturidade da capacidade institucional, tendo como referencial o modelo de maturidade em Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União (MMOuP).

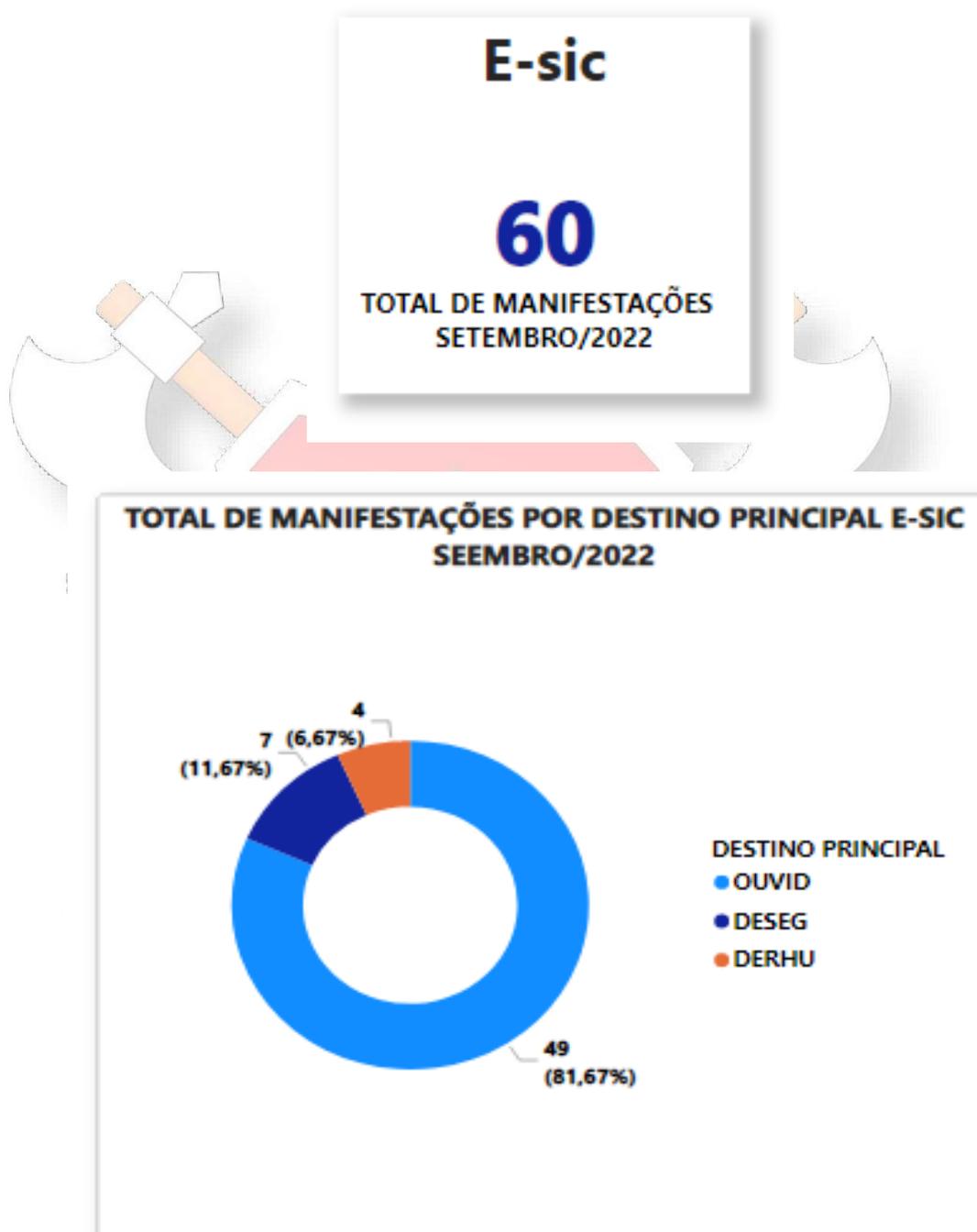
Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (E-Sic)

Além das manifestações solicitadas pelo sistema OUV-DF, a Ouvidoria ainda recebe demandas provenientes do Serviço de informação ao Cidadão e-SIC em atendimento à Lei de Acesso à Informação.

No mês de setembro de 2022 foram recepcionadas **60 (sessenta)**

manifestações de Ouvidoria neste sistema. Destas, **11 (onze)** foram tramitadas para os setores da Corporação. As **49 (quarenta e nove)** restantes foram dadas **resposta imediata** no sistema E-sic.

- Total por período: **SETEMBRO/2022**



O aumento observado no gráfico acima nas manifestações de Ouvidoria no mês de setembro, ocorreu porque as solicitações de informações atendidas

presencialmente (Relatórios de ocorrência), não eram lançadas no sistema e-SIC, passando a ser contabilizadas na segunda quinzena de agosto como **Resposta Imediata** da Ouvidoria conforme tabela abaixo.

SETORIAL	INFORMAÇÃO	RESP. IMEDIATA	SOLICITAÇÃO	Total
DESEG	4		2	6
DINAP	1			1
DISAU	3			3
DIVIS			1	1
OUVID		49		49
TOTAL	8	49	3	60

Em comparação a agosto de 2022, considerando apenas a quantidade de manifestações tramitadas, houve uma redução de 15 para 11 manifestações, perfazendo o proporcional de 26,77%.

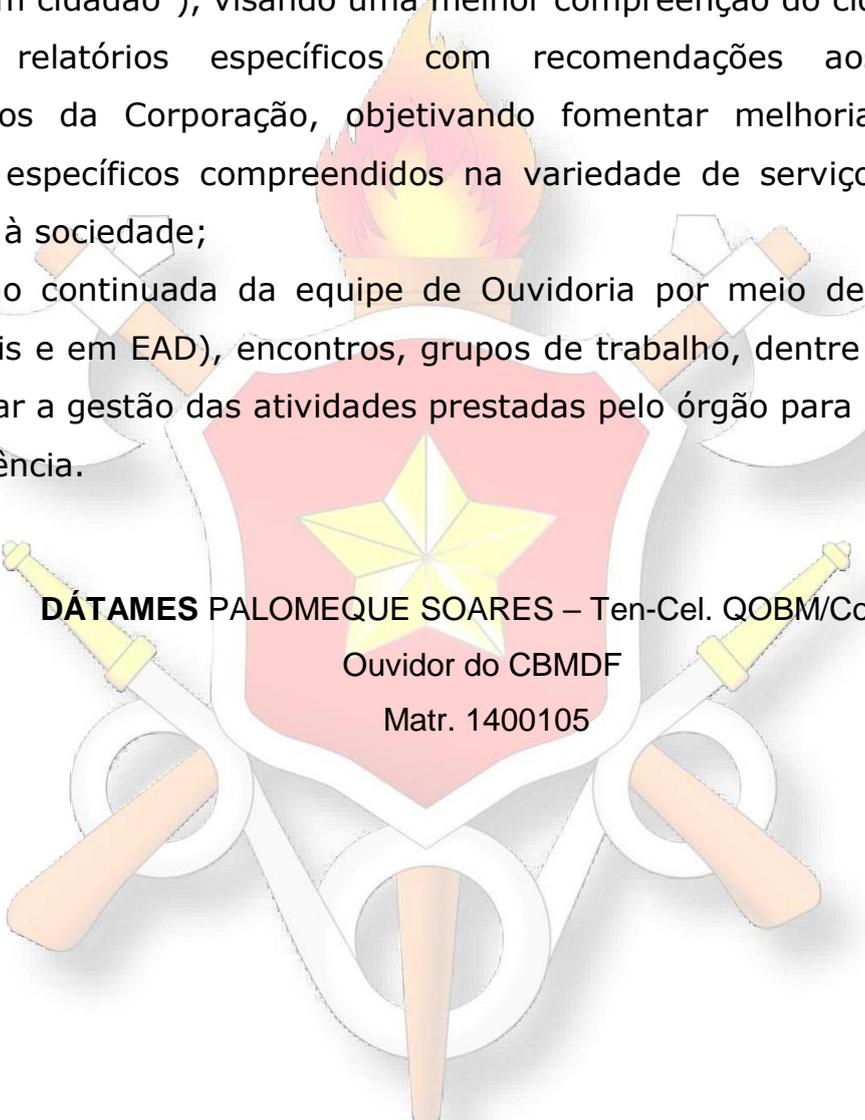
Providências adotadas nas soluções das demandas

Providências adotadas por esta Ouvidoria (CBMDF) para tornar mais eficiente as respostas demandadas pelos cidadão:

- Acompanhamento diário do andamento dos processos e apontamento, quando necessário, de sugestões visando tornar mais célere as respostas das demandas;
- Controle dos prazos para as respostas dos setoriais evitando a o descumprimento do prazo legal;
- Avaliação das resposta fornecidas pelos setoriais;
- Encaminhamento de resposta preliminar ao cidadão para que este tenha ciência que a Corporação já acolheu seu pedido;
- Ser interlocutor entre os setores internos da Corporação e o cidadão com o

objetivo de otimizar e facilitar as respostas;

- Havendo necessidade de tempo superior a 20 (vinte) dias para atender a demanda, informar ao cidadão na resposta definitiva, que posteriormente será fornecido resposta complementar visando atender integralmente, ainda que fora do prazo, a demanda ofertada;
- “Tradução” das respostas dos setores técnicos para uma linguagem mais simples (“linguagem cidadão”), visando uma melhor compreensão do cidadão.
- Produção relatórios específicos com recomendações aos setores mais demandados da Corporação, objetivando fomentar melhorias em setores e processos específicos compreendidos na variedade de serviços prestados pela instituição à sociedade;
- Capacitação continuada da equipe de Ouvidoria 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