



CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
CONTROLADORIA
OUVIDORIA

Ouvidoria

Relatório de
atividades



3º Trimestre de 2022

Ouvidoria

Relatório de Atividades



**3º trimestre 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 05 assuntos mais solicitados das manifestações de Ouvidoria (3º trimestre/2022).....	08
Índice do cumprimento do prazo de resposta.....	11
Índice de resolutividade/satisfação com o serviço de Ouvidoria do CBMDF	15
Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (E-sic).....	16
Providências adotadas nas soluções das demandas.....	19



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 brasileiros incluindo os militares do seu efetivo. 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, 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, solicitações, elogios, informações e sugestões recebidas 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 a 30/09/2022 (3º 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 **terceiro trimestre de 2022 (julho – agosto – setembro)**, 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 um alcance maior no atendimento, 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 Trecho 6 Lotes 25/35 Ed. 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 ativa, ele deve entrar em contato com a Ouvidoria da Corporação 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 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.

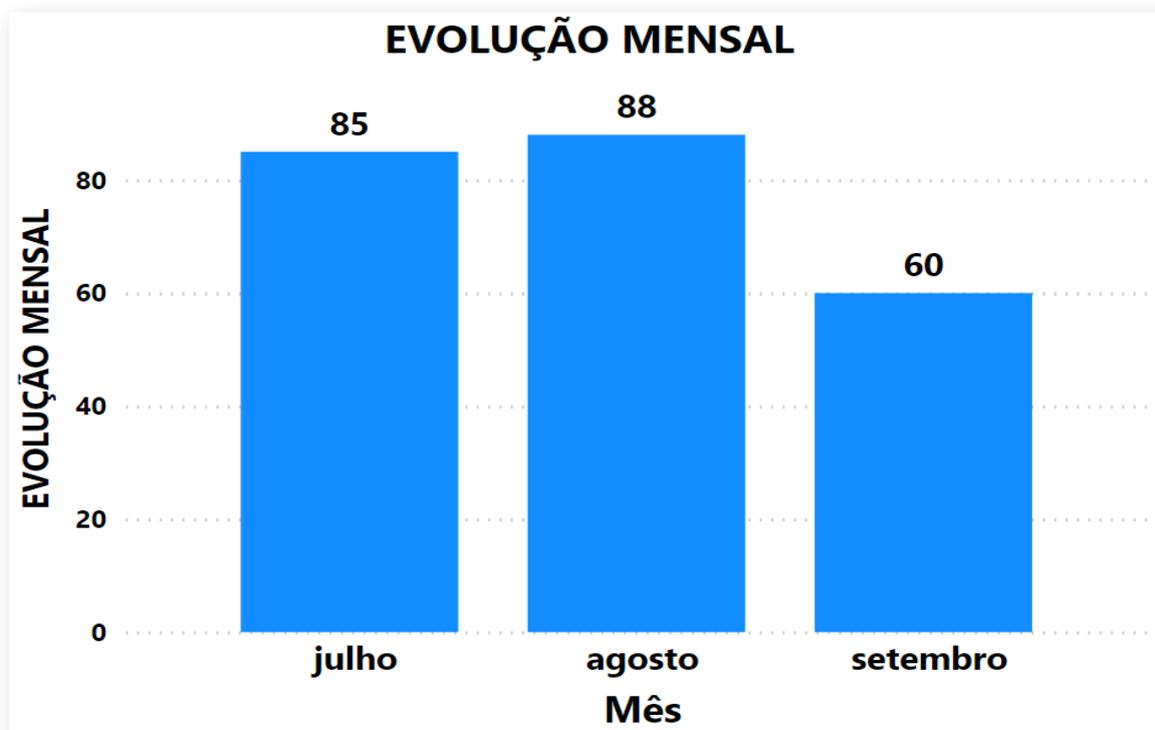
Os gráficos a seguir mostram o quantitativo e a natureza das manifestações de Ouvidoria recebidas pela Ouvidoria do CBMDF no **terceiro trimestre de 2022**:

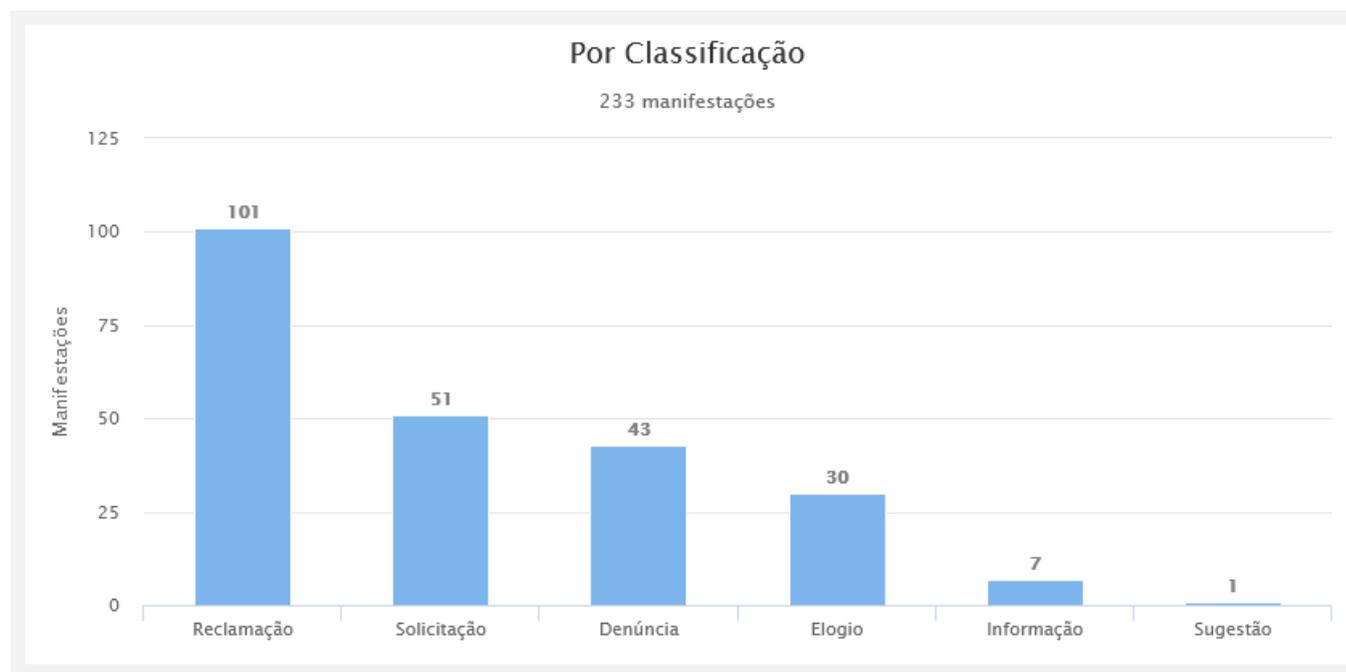
Total de manifestações (3º Trimestre/2022)

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES 3º TRIMESTRE/2022

233

DE 01/07/2022 À 30/09/2022

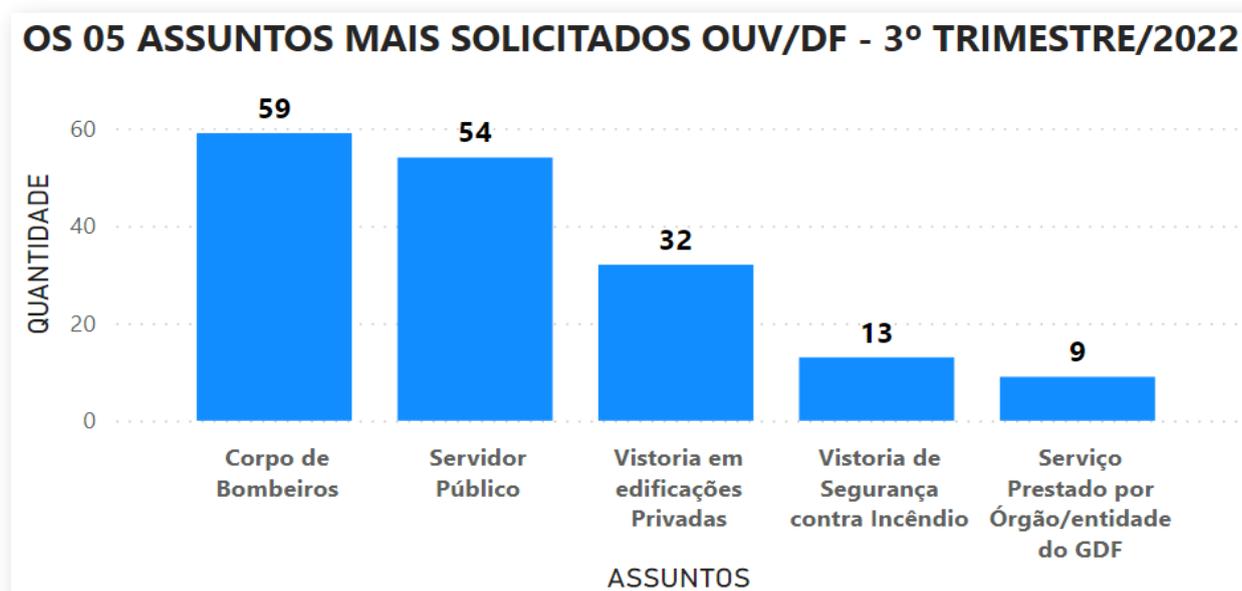




Neste terceiro trimestre o quantitativo de atendimentos realizados pela Ouvidoria teve um expressivo aumento, uma vez que não vinham sendo contabilizados os atendimentos em que o cidadão já tinha sua manifestação atendida de forma imediata.

Os 05 assuntos mais solicitados das manifestações de Ouvidoria (3º Trimestre/2022)

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

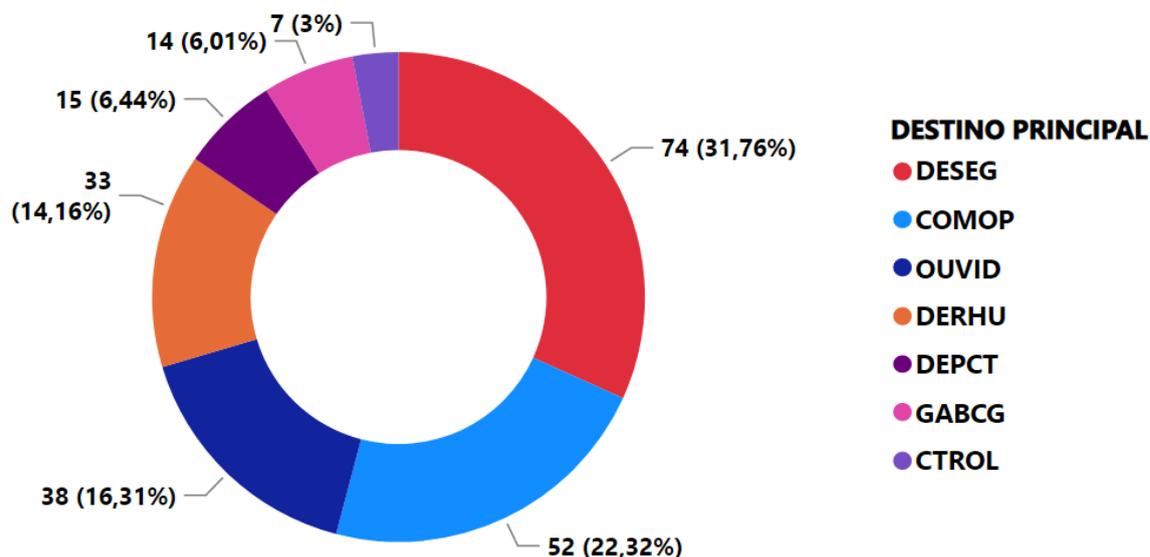


OBSERVAÇÕES: O próprio Sistema da Ouvidoria Geral do GDF (OUV-DF) é quem direciona a demanda aberta pelo cidadão para o tipo específico de manifestação.

- 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 - OUV/DF DE 01/07/2022 À 30/09/2022



Os Destinos mais demandados ao 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 conforme tabela abaixo, demonstrando eficiência deste setorial no tratamento da Transparência Passiva.

DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR SETORIAL – 3º TRIMESTRE

SETORIAL	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
⊕ 10º GBM	1	1					2
⊕ 11º GBM	2			2			4
⊕ 13º GBM				1	2		3
⊕ 15º GBM					2		2
⊕ 16º GBM	1						1
⊕ 17º GBM				1	1		2
⊕ 19º GBM	1	1					2
⊕ 1º GBM		3					3
⊕ 21º GBM				1			1
⊕ 22º GBM		1					1
⊕ 25º GBM	1	1					2
⊕ 36º GBM		1					1
⊕ 37º GBM	3				1		4
⊕ 3º GBM	3						3
⊕ 41º GBM				1			1
⊕ 6º GBM		1					1
⊕ 7º GBM		1		1			2
⊕ 8º GBM		1		1			2
⊕ 9º GBM		1					1
⊕ CECAF				2			2
⊕ CEFAP	2						2
⊕ COCB		1		2			3
⊕ COGED	4				1		5
⊕ COMOP	1	1		1	1		4
⊕ COSEA		2		3			5
⊕ CTROL	1			1			2
⊕ DEPCT	1			1			2
⊕ DESEG	2		1	5	4		12
⊕ DIEAP				1			1
⊕ DIGEP	2	1			1		4
⊕ DINAP	2			4	1		7
⊕ DINVI	1						1
⊕ DIREN	3			2			5
⊕ DISAU		1		14	2		17
⊕ DITIC						1	1
⊕ DIVIS	1	1	3	34	21		60
⊕ GABCG	6			7	1		14
⊕ GAEPH		2		1			3
⊕ GAVOP	1			1			2
⊕ GPCIV	1						1
⊕ GPRAM				1			1
⊖ OUVID					38		38
RESP. IMEDIATA					38		38
⊕ POMED		1		2			3
TOTAL	40	22	4	90	76	1	233

Índice de cumprimento do prazo de resposta

A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal respondeu às manifestações que entraram no sistema OUV-DF no prazo médio de **11 (onze) dias** contra **12 (doze) dias** do 2º trimestre. Importante frisar que **100% das manifestações** foram respondidas dentro do prazo regulamentar de 20 (vinte) dias, conforme se observa nos gráficos abaixo:



Canais de acessos utilizados pelo cidadão

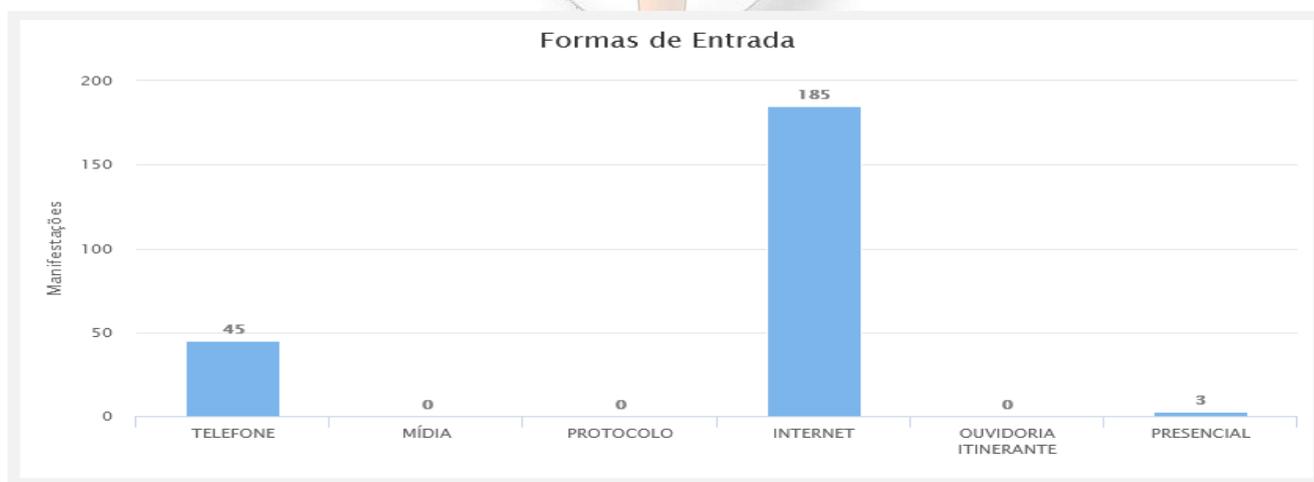
O serviço de Ouvidoria do CBMDF ocorre por meio de três canais específicos: telefone 162, internet (por meio dos sistemas Ouv-DF e E-Sic), e por último, atendimento presencial. Independentemente do canal utilizado, as manifestações são todas armazenadas nos sistemas informatizados: Ouv-DF para demandas 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 em 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.



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, o Relatório de Ocorrência dos atendimentos prestados pela Corporação. Também são repassadas 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 30/09/2022 (3º trimestre), foram realizados **199 (cento e noventa e nove)** atendimentos presenciais nos dois postos, conforme registro no sistema SIGANET da Gerência do “Na Hora”.

Índices do 3º trimestre de 2022



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

Índices do 2º trimestre de 2022



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

OBSERVAÇÕES:

- 01) Houve **233** Manifestações de Ouvidoria no 3º Trimestre;
- 02) Das **233** manifestações, apenas **38** manifestações **foram avaliadas pelos cidadãos.**

3º TRIMESTRE

Detalhamento do Índice de Resolutividade	
Manifestações Resolvidas	22
Manifestações Não Resolvidas	16
Manifestações Avaliadas	38

2º TRIMESTRE**Detalhamento do Índice de Resolutividade**

Manifestações Resolvidas	14
Manifestações Não Resolvidas	24
Manifestações Avaliadas	38

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

Índice de Resolutividade

- Das 38 manifestações avaliadas pelos cidadãos, apenas 22 foram consideradas como resolvidas.
- Das 38 manifestações avaliadas pelos cidadãos, 16 foram consideradas como não resolvidas.
- Índice de Resolutividade aumentou de 37% para 58%.
- Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria aumentou de 62% para 89%.
- Índice de recomendação aumentou de 67% para 92%.
- Índice de satisfação com o atendimento aumentou de 63% para 92%.
- Índice de satisfação com o sistema aumentou de 77% para 96%.
- Índice de satisfação com a resposta aumentou de 47% para 81%.

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

A evolução nos índices de resolutividade neste terceiro trimestre demonstra o comprometimento e o amadurecimentos do Corpo de Bombeiros quanto a prestação do serviço a comunidade. No olhar empático leva-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 da Lei de Acesso à Informação que são encaminhadas pelo cidadão por meio do Serviço de informação ao Cidadão e-SIC.

No Terceiro trimestre de 2022 tivemos 114 (cento e quatorze) manifestações de Ouvidoria neste sistema.

- Total por período: **3º TRIMESTRE/2022**

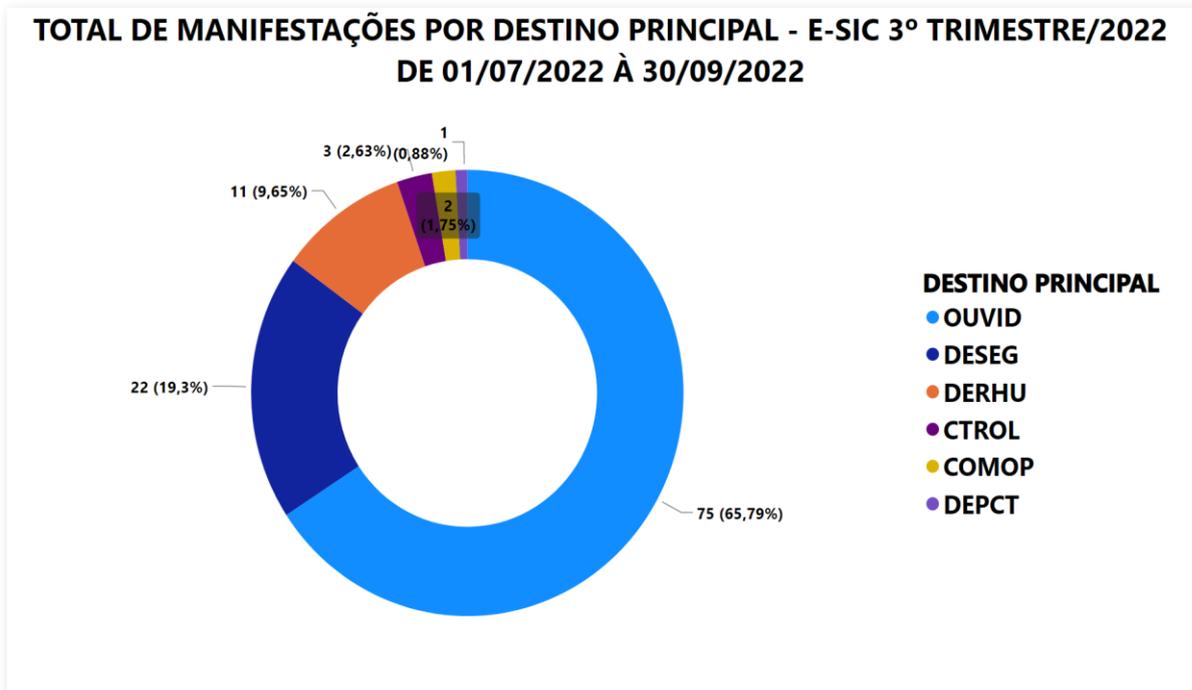
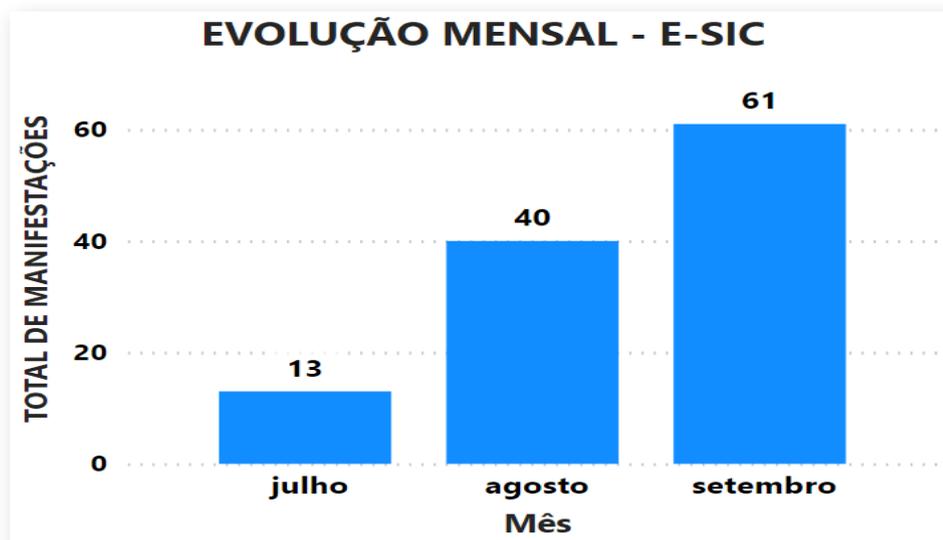
3º TRIMESTRE/2022

E-SIC

114

MANIFESTAÇÕES

A evolução observada nos gráficos nos meses de agosto e setembro, ocorreram 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 gráficos abaixo.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR SETORIAL E-SIC 3º TRIMESTRE/2022

SETORIAL	RESP. IMEDIATA	TRAMITADO	TOTAL
COGED		2	2
COMOP		2	2
DERHU		5	5
DESEG		9	9
DIGEP		3	3
DINAP		1	1
DINVI		1	1
DISAU		2	2
DITIC		1	1
DIVIS		12	12
OUVID	75	1	76
TOTAL	75	39	114

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

Em comparação ao 2º Trimestre, considerando a quantidade de manifestações tramitadas, houve um aumento de 18,18%, de 33 para 39 manifestações.

Providências adotadas nas soluções das demandas

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

- Acompanhar diariamente o andamento dos processos e apontar, quando necessário, sugestões visando tornar mais célere a resposta da demanda;
- Controlar os prazos de resposta e enviar memorando de cobrança ao setorial responsável, caso haja atraso dentro do prazo estipulado;
- Avaliar se a resposta fornecida pelo setorial corresponde com a demanda apresentada pelo cidadão;
- Ao tomar conhecimento da demanda, encaminhar ao cidadão uma resposta preliminar e ao Ouvidor o processo para que delibere quanto a remessa ao setorial responsável pela resposta;
- Providenciar a interlocução com os setores internos com o objetivo de otimizar e facilitar as respostas aos cidadãos;
- Quando a resposta requerer tempo superior a 20 (vinte) dias, informar ao cidadão, na resposta definitiva, que posteriormente será fornecido resposta complementar visando atender integralmente, ainda que fora do prazo, a demanda ofertada;
- “Traduzir” as respostas dos setores técnicos para uma linguagem mais simples (“linguagem cidadão”), para um perfeito entendimento do cidadão;
- 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