



OUTUBRO/2022

Relatório de Produtividade da Ouvidoria do CBMDF



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

Visão geral.....	04
Diagnóstico.....	05
Índice de cumprimento do prazo de resposta.....	08
Canais de atendimento.....	08
Índice de resolutividade outubro/2022.....	09
Total de manifestações recebidas pelo serviço de informação ao cidadão (e-sic).....	10
.	
Projetos concluídos.....	11
Fortalecimento com os gestores do CBMDF.....	12



1. VISÃO GERAL

NOSSAS MANIFESTAÇÕES

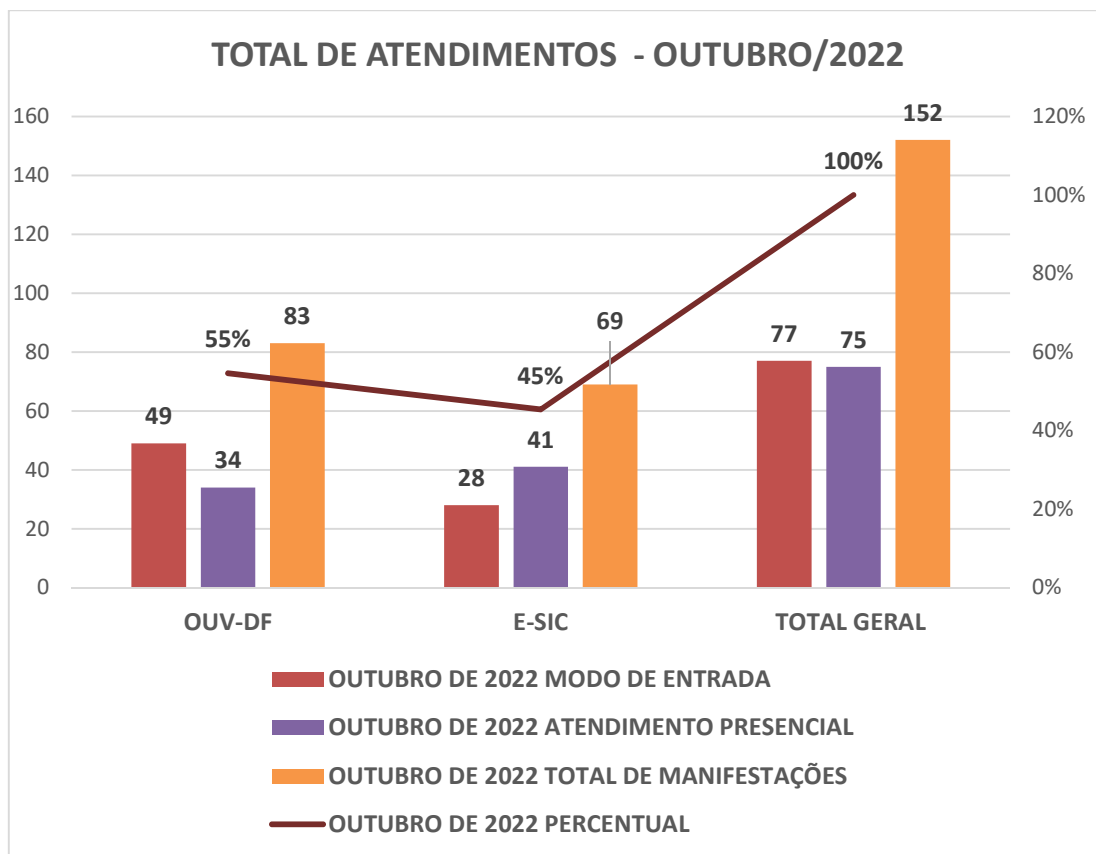
152

OUTUBRO/2022

CRESCIMENTO

26,7%

EM RELAÇÃO A SET/2022





2. DIAGNÓSTICO

2.1 OUV/DF:

OUV-DF

83

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
OUTUBRO/2022

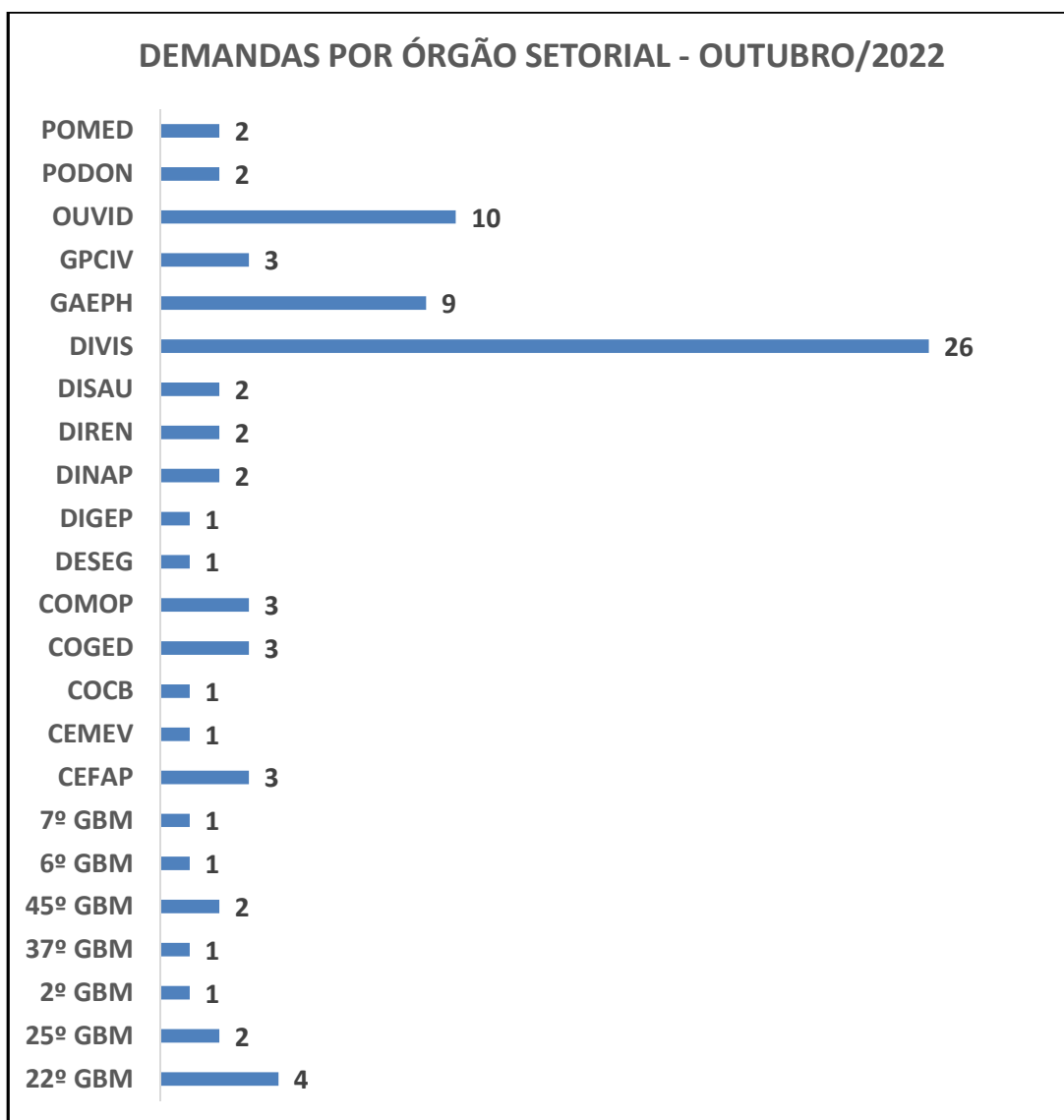
Análise quantitativa do mês de **outubro**/2022:

Em números absolutos, houve um aumento de **38,3%** das manifestações em relação ao mês de **setembro**.

O Comando Operacional – COMOP, foi o Órgão de Direção que mais influenciou diretamente no aumento das manifestações no mês de **outubro**, representando **31,67%**. Foi observado que o aumento no número de manifestações está relacionado a assuntos disciplinares referentes ao período eleitoral.

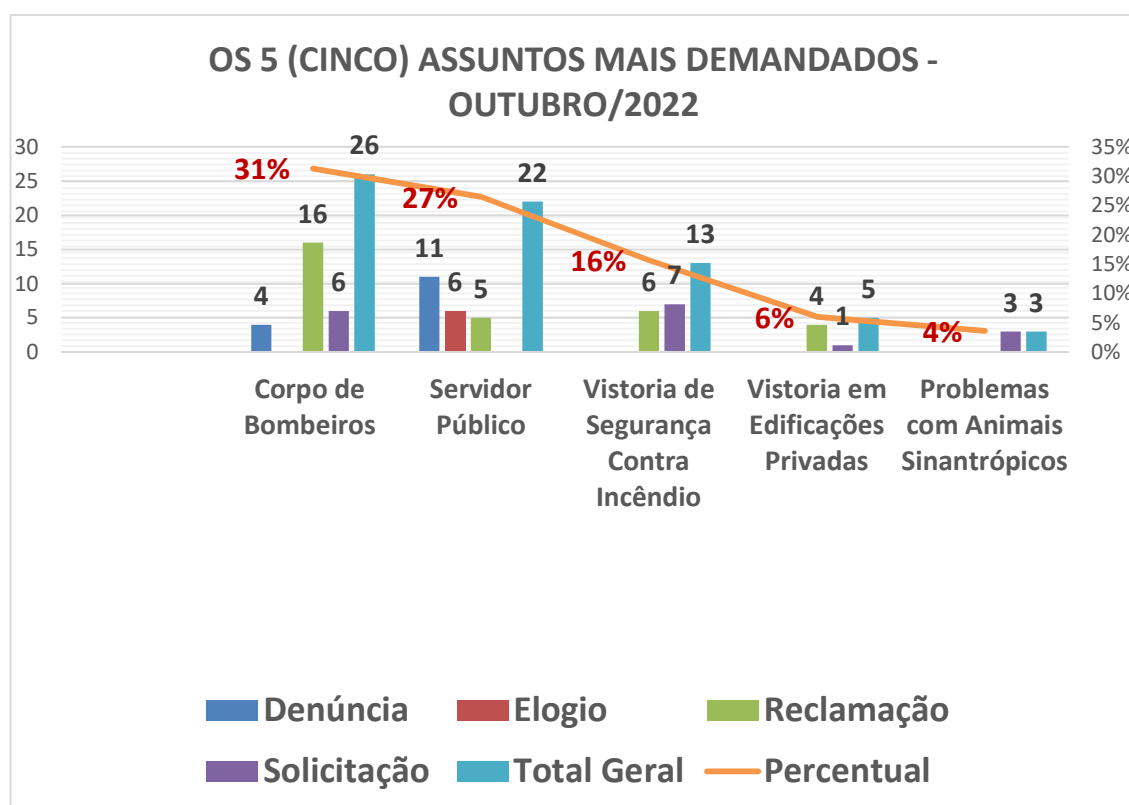


A Diretoria de Vistorias - DIVIS, foi o Órgão Setorial com maior taxa de aumento das manifestações em relação ao mês de **setembro/2022**, com 53%.





A Ouvidoria do CBMDF faz a análise dos assuntos que são classificados no sistema. Por meio dessa análise, realizamos a reclassificação dos assuntos para a realidade do que de fato se trata a demanda. Abaixo segue a tabela, após a análise desta Ouvidoria, onde foram calculados os percentuais referentes às **83 (oitenta e três)** manifestações registradas através do sistema OUV-DF, do mês de **outubro/2022**.



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.



3. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



PRAZO MÉDIO DE
RESPOSTA (EM DIAS)

13

A Ouvidoria do CBMDF respondeu às manifestações que entraram no sistema OUV-DF no prazo médio de **13 (treze) dias**, apresentando um tardamento de **2 (dois) dias** em relação ao mês anterior. Importante frisar que **100% das manifestações** foram respondidas dentro do prazo regulamentar de 20 (vinte) dias.



FORA DO PRAZO: 0%
VENCIDAS: 0%

4. CANAIS DE ATENDIMENTO



TELEFONE
17
20,48%



INTERNET
63
75,90%



PRESENCIAL
2
02,41%



MÍDIA
1
01,20%

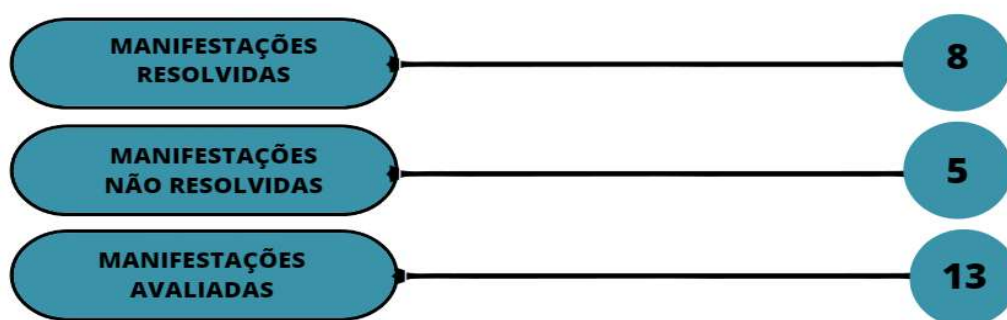


5. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE OUTUBRO/2022



A resolutividade verificada no mês de **OUTUBRO/2022**, ficou em **39%**. Houve uma redução desse índice comparado com o mês anterior.

Detalhamento do Índice de Resolutividade



Das **83 (oitenta e três) manifestações** do mês de **OUTUBRO/2022**, apenas **13 (treze) foram avaliadas** pelo cidadão, equivalente à **15,66%**. Houve uma redução das avaliações em relação ao mês de **setembro/2022**, onde o percentual foi de **18,33%**.



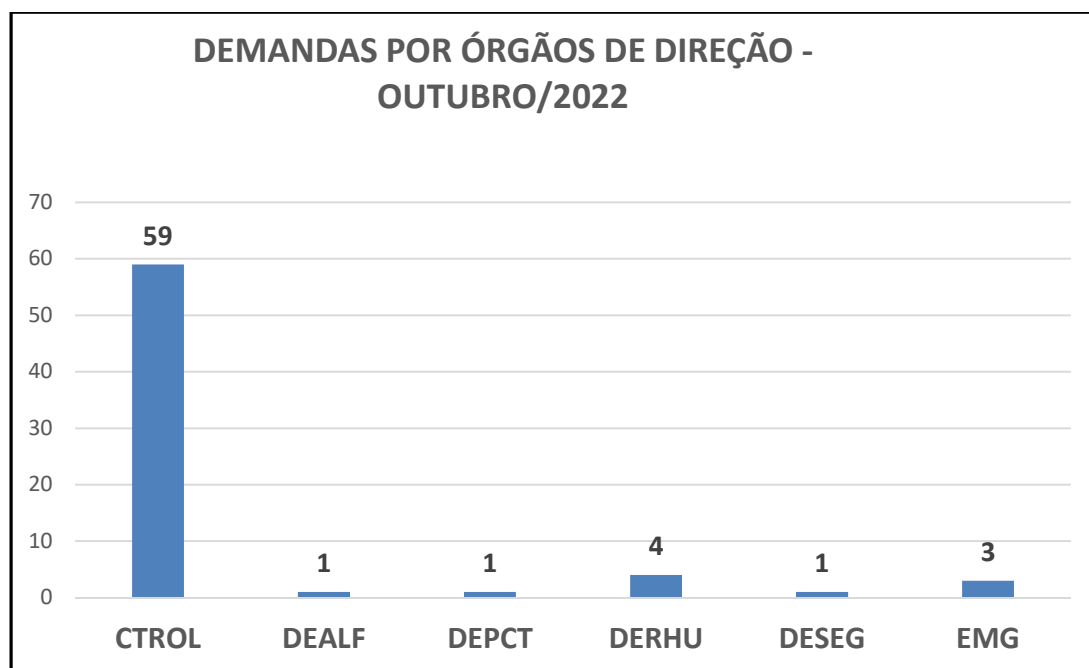
6. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (E-SIC)

E - S I C

69

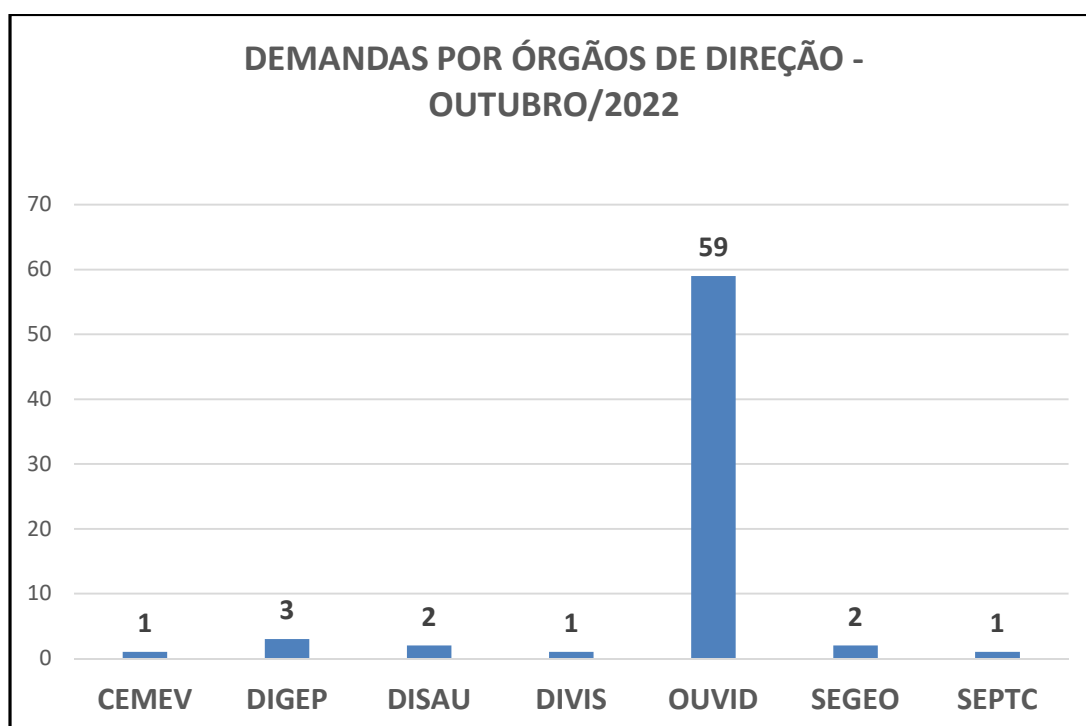
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES OUTUBRO/2022

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 **OUTUBRO/2022** foram recepcionadas **69 (sessenta e nove)** manifestações de Ouvidoria neste sistema. Destas, **10 (dez)** foram tramitadas para os setoriais da Corporação. As **59 (cinquenta e nove)** restantes foram dadas **resposta imediata** no sistema E-sic.





O aumento observado no gráfico acima nas manifestações da Ouvidoria no mês de **OUTUBRO/2022**, ocorreu porque houve uma variação nas solicitações de informações atendidas presencialmente (Relatórios de ocorrência) conforme gráfico abaixo:



6. PROJETOS CONCLUÍDOS:

- ✓ Mapeamento de Processos das Atividades da Ouvidoria;
- ✓ Desenvolvimento da Planilha de Controle de Manifestações (OUV-DF e E-SIC;
- ✓ Disseminação dos serviços da Ouvidoria do CBMDF junto ao Departamento de Ensino (cursos Internos);
- ✓ Análise e triagem das tramitações das manifestações e,
- ✓ Gerenciamento da qualidade das respostas.



8. FORTALECIMENTO COM OS GESTORES DO CBMDF

1) Providências adotadas por esta Ouvidoria (CBMDF) para tornar mais eficiente as respostas demandadas pelo 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 o descumprimento do prazo legal;
- ✓ Avaliação das respostas fornecidas pelos setoriais;
- ✓ Encaminhamento de resposta preliminar ao cidadão para que este tenha ciência que a Corporação já acolheu seu pedido;
- ✓ Ser o 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