

# **Relatório Anual de Produtividade da Ouvidoria do CBMDF**

# 2022

<https://www.cbm.df.gov.br/ouvidoria>  
[ouvidoria.secretaria@cbm.df.gov.br](mailto:ouvidoria.secretaria@cbm.df.gov.br)  
Disque 162

SIA Trecho 6 Lotes 25/35  
Ed. Excellence Busines Center.  
CEP 71205-060 - Telefone: (61) 3901-3012



## **Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal**

### **Cel. QOBM/Comb. Mônica de Mesquita Miranda**

Comandante-Geral do CBMDF

### **Cel. QOBM/Comb. Edwin Aldrin Franco de Oliveira**

Subcomandante do CBMDF

### **Cel. QOBM/Comb. Evandro Tomaz de Aquino**

Controlador do CBMDF

### **Ten-Cel. QOBM/Comb. José Genilson dos santos**

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

<b>1. VISÃO GERAL.....</b>	<b>4</b>
<b>2. DIAGNÓSTICO OUV-DF.....</b>	<b>5</b>
2.1. Índice de Resolutividade.....	5
2.2. Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta.....	6
2.3. Formas de Entrada.....	7
2.4. Tipologia Global.....	7
2.5. Análise Quantitativa e Qualitativa do ano de 2022.....	8
2.6. Os Cinco Assuntos mais Demandados.....	9
<b>3. DIAGNÓSTICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....</b>	<b>12</b>
3.1. Total de Manifestações por Órgão de Direção.....	13
<b>4. PROJETO.....</b>	<b>14</b>
4.1. Ações Realizadas.....	14
4.2. Ações Extraprojetos.....	15
<b>5. CONCLUSÃO.....</b>	<b>16</b>



## 1. VISÃO GERAL

OUV-DF e SIC-DF

# 1199

MANIFESTAÇÕES

OUV-DF

955

80%

E-SIC

244

20%

### ATENDIMENTO PRESENCIAL<sup>1</sup> NOS POSTOS

NA HORA TAGUATINGA

308

41%

NA HORA RODOVIÁRIA

445

59%

Cabe salientar que, dos 445 atendimentos presenciais realizados na unidade da Rodoviária, **91** são referentes à solicitação de **emissão de cópia de ocorrência** (20,45%), serviço que poderia ser prestado pelo Grupamento mais próximo da residência do solicitante.

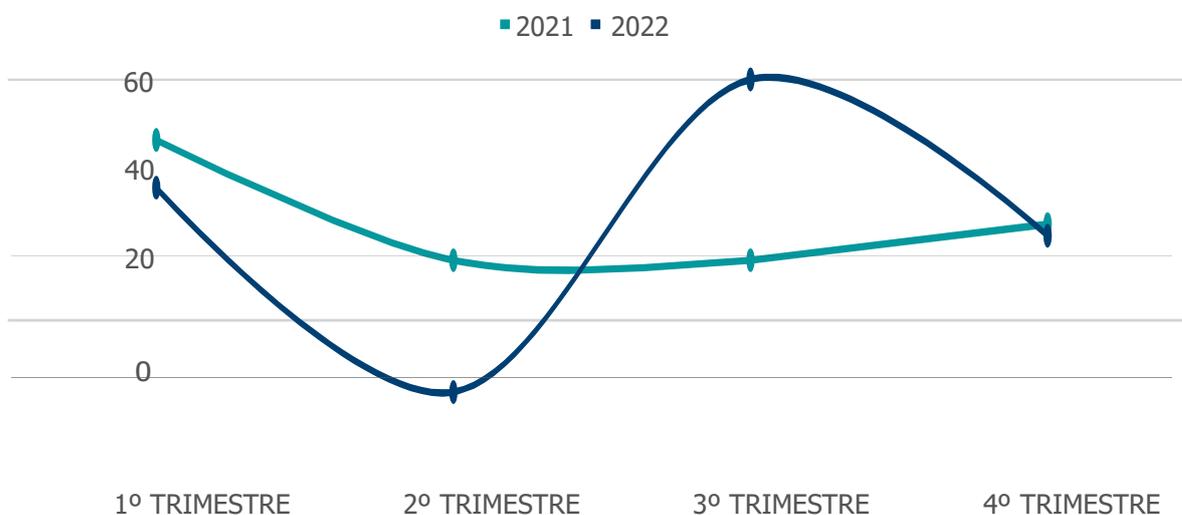
<sup>1</sup> Incluso informações ao cidadão, relatórios de ocorrência e outros serviços que necessitaram de senha de atendimento pelo sistema SIGANET/Na Hora/SEJUS.



## 2. DIAGNÓSTICO OUV-DF

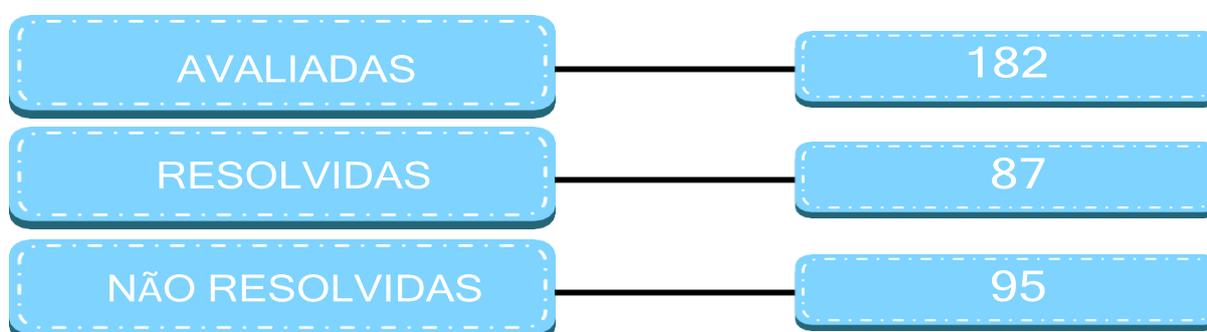
955  
MANIFESTAÇÕES

### 2.1. Índice de Resolutividade





### Detalhamento do Índice de Resolutividade



Não foram estabelecidas metas para os indicadores de performance estabelecidos para a Rede de Ouvidorias do Distrito Federal no Plano de Ação de 2022, ficando sem parâmetro de análise de performance.

## 2.2. Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



12.2 DIAS

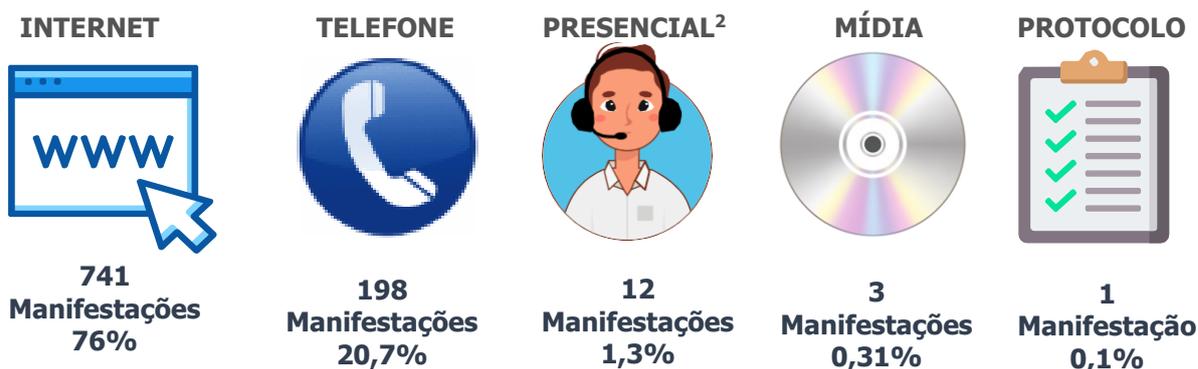


Em comparação com o índice de 2021, 13.6 dias, houve uma redução do prazo de resposta de 1.4 dias. Essa melhoria foi atingida através dos objetivos de

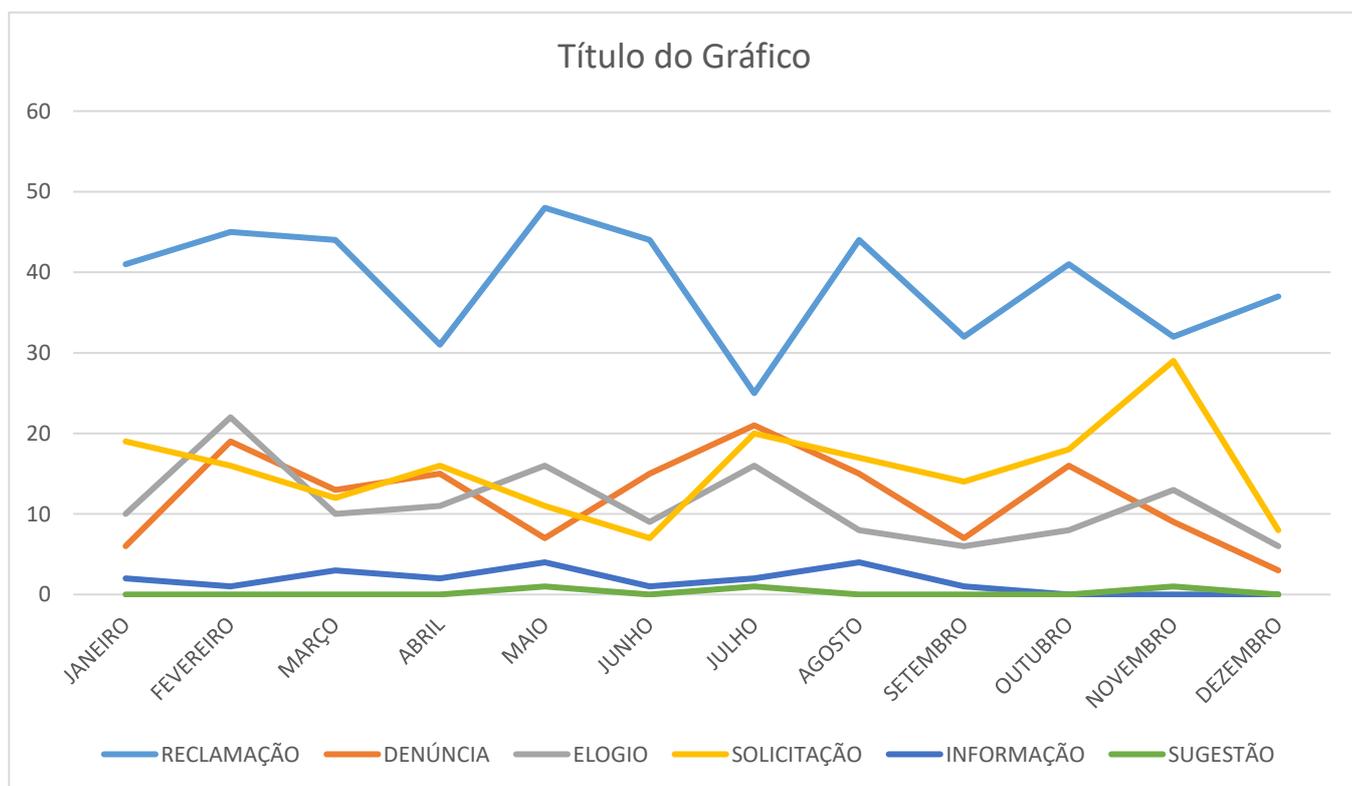


alcance institucional, onde foram promovidas reuniões de apresentação dos números/resultados da Ouvidoria com o Comando e gestores da Corporação.

### 2.3. Formas de Entrada



### 2.4. Tipologia Global



<sup>2</sup> O atendimento PRESENCIAL refere-se a manifestações registradas pelo Sistema Participa DF e as quantidades informadas estão incluídas no total de 308 manifestações de atendimentos presenciais realizados no Posto do Na Hora de Taguatinga.



## 2.5. Análise Quantitativa e Qualitativa do ano de 2022:

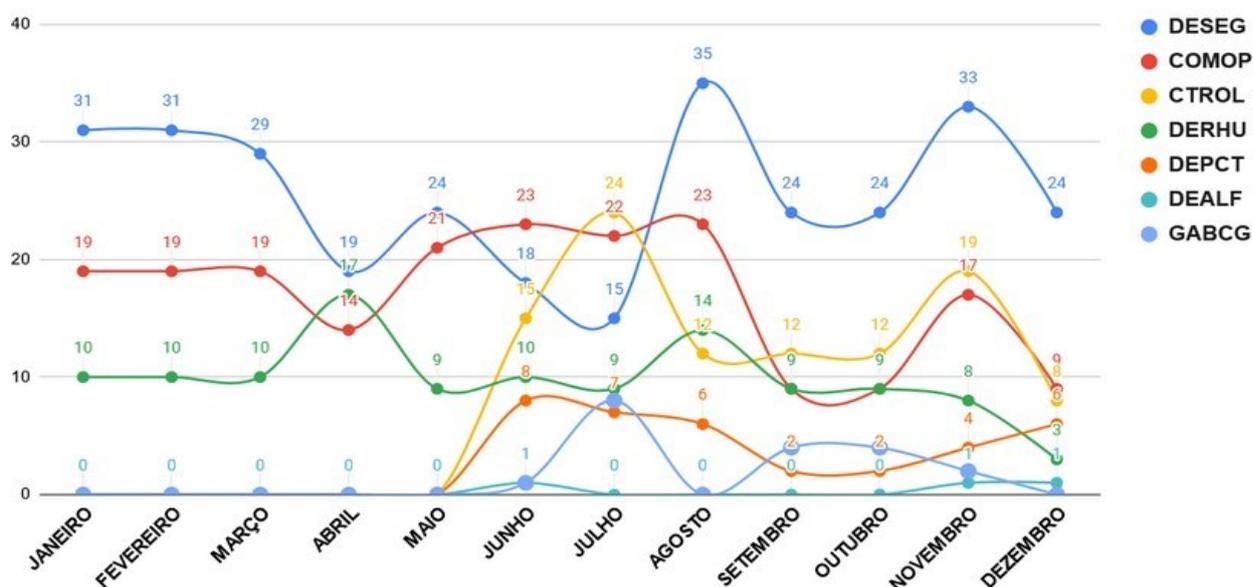
Em números absolutos, não houve aumento significativo no número de manifestações, passando de **933** (novecentos e trinta e três) em **2021** para **955** (novecentos e cinquenta e uma) em **2022**, (**2,3%**).

O **Departamento de Segurança contra Incêndio – DESEG**, responsável dentre outras atribuições por - realizar atividades de segurança contra incêndio e pânico, com vistas à proteção das pessoas e dos bens públicos e privados; realizar perícias em incêndio e explosões pelo credenciamento e fiscalização, foi o Órgão de Direção com maior número de manifestações num total **311**, sendo **32,5%**.

Em segundo lugar o **Comando Operacional – COMOP**, com **223** manifestações, **23,35%** do total, na qual compete realizar o planejamento estratégico setorial, a coordenação e o emprego das unidades subordinadas; planejar, controlar e executar atividades de prevenção e combate a incêndio, busca, salvamento e resgate, atendimento pré-hospitalar, proteção civil, proteção ambiental, operações aéreas e guarda e segurança em suas unidades operacionais, além de outras atividades delegadas e Assessoria de Legislação, Justiça e Disciplina.

No gráfico abaixo observa-se o aumento de manifestações da **Controladoria – CTROL** a partir do mês de **Junho**, com **103** manifestações, **10,78%** do total. Isso se deve porque a maioria das manifestações são destinadas à Ouvidoria, órgão setorial da CTROL e são respondidas de forma imediata no sistema OUV-DF e antes não eram registradas.

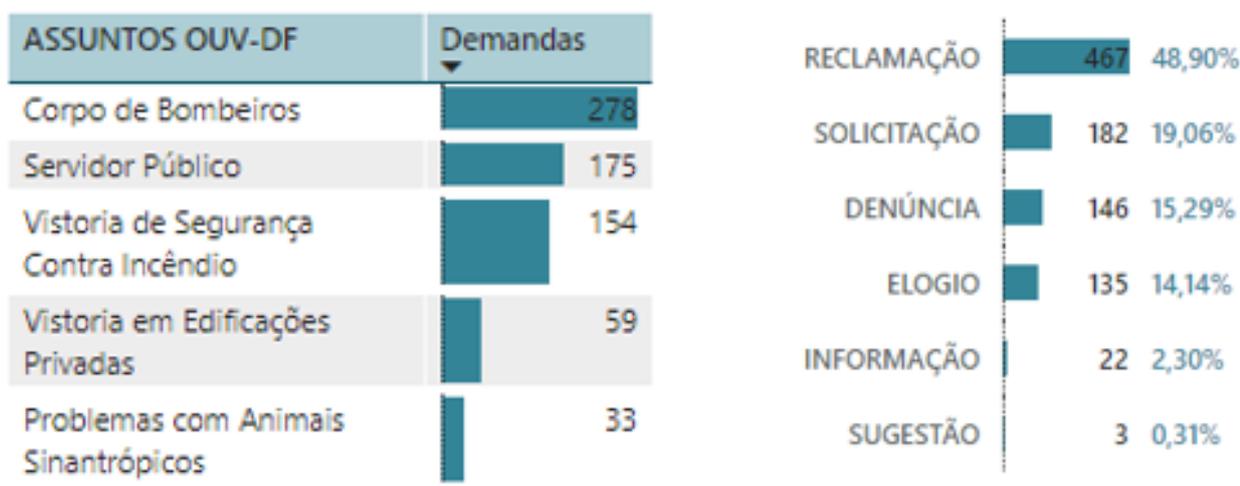
**EVOLUÇÃO MENSAL POR ÓRGÃO DE DIREÇÃO - OUV/DF 2022**





## 2.6. Os Cinco Assuntos mais Demandados

A **Ouvidoria do CBMDF** analisa os assuntos que são classificados no sistema OUV-DF e realiza a reclassificação para a realidade do que de fato se trata a demanda. Abaixo segue o gráfico da evolução das manifestações durante o ano de **2022**, onde foram calculados os percentuais referentes às **955** (novecentos e cinquenta e cinco) manifestações registradas por meio do sistema **OUV-DF**, no ano de **2022**.

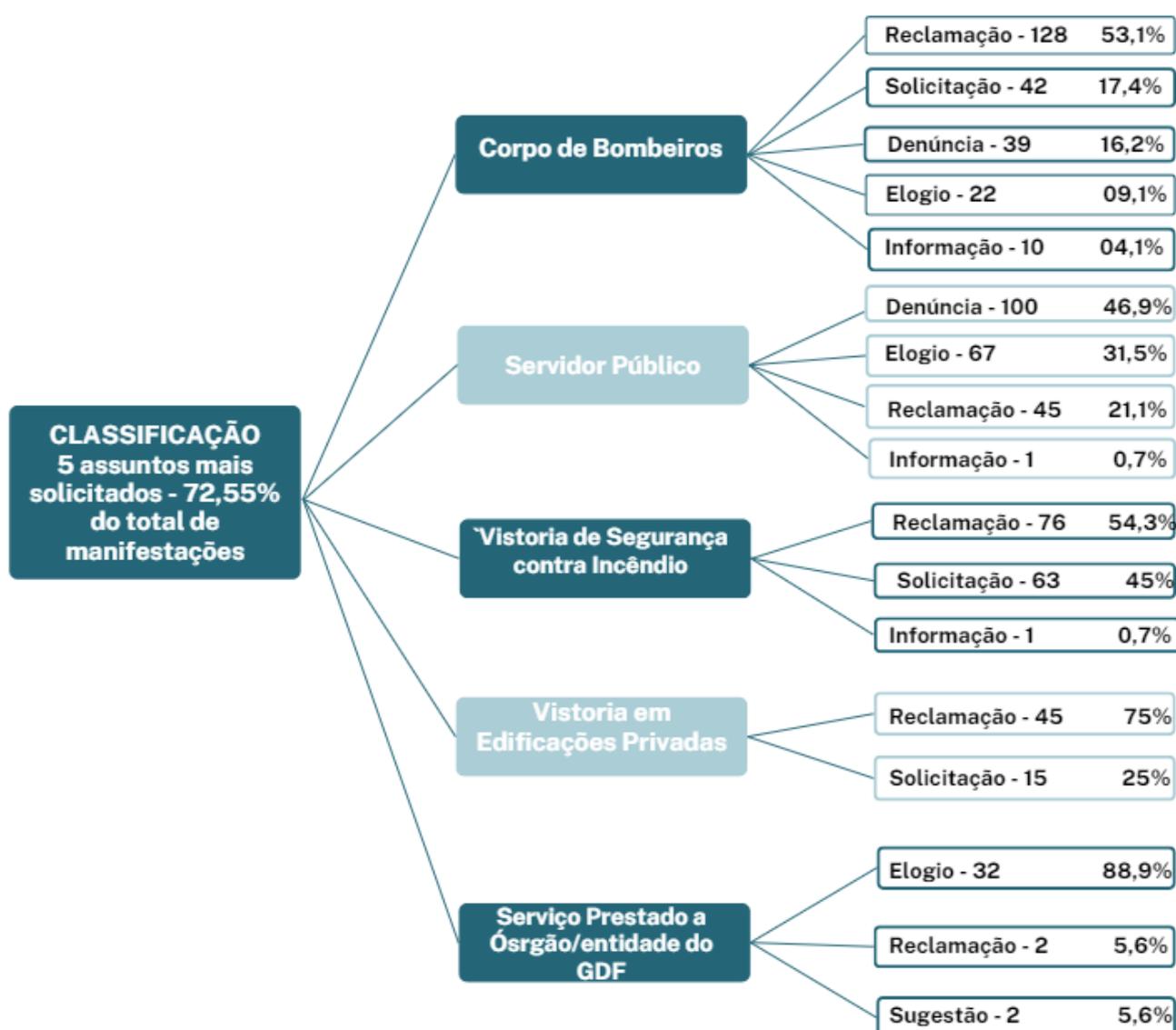


Considerando as manifestações por Órgão de Direção obteve-se o gráfico abaixo: O **Departamento de Segurança contra Incêndio – DESEG, Comando Operacional - COMOP e a Controladoria - CTROL**, são os órgãos de direção com maiores percentuais de recebimentos de demandas no ano de 2022.





O próprio Sistema da Ouvidoria-Geral do GDF (OUV-DF) é quem direciona a demanda aberta pelo cidadão para o tipo específico de manifestação. Nos assuntos “**Corpo de Bombeiros**” e “**Servidor Público**” são computadas as manifestações (demandas) referentes às sugestões, informações, solicitações, elogios, denúncias e reclamações diversas. No caso das reclamações direcionadas para o **DESEG**, vale salientar que se tratam de solicitações para vistoria e, que fica a cargo do manifestante a escolha da tipologia de sua demanda.





Em comparação com o ano de 2021 as reclamações tiveram uma redução de 3,33%, evidenciando assim, uma melhora nos atendimentos realizados pela Corporação. As denúncias tiveram um aumento de 13,18%, em comparação ao ano de 2021, sendo notado um maior número de denúncias de conduta irregular de militares. Considerando as 4 tipologias com maior número de demandas, relaciona-se abaixo as principais manifestações por assunto:

### PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

ASSUNTOS OUV-DF	Demandas
Corpo de Bombeiros	139
Vistoria de Segurança Contra Incêndio	87
Vistoria em Edificações Privadas	48
Servidor Público	37
Agendamento de Consultas	18
Segurança Pública	14
Problemas com Animais Sinantrópicos	10

### PRINCIPAIS DENÚNCIAS POR ASSUNTO

ASSUNTOS OUV-DF	Demandas
Servidor Público	96
Corpo de Bombeiros	43
Uso de Veículo Oficial	2
Conduta irregular	1
Crime praticado por bombeiro	1

### PRINCIPAIS ELOGIOS POR ASSUNTO

ASSUNTOS OUV-DF	Demandas
Corpo de Bombeiros	45
Servidor Público	39
Serviço Prestado por Órgão/Entidade do GDF	21
Atendimento ao Cidadão em Órgão, Entidade Pública do DF	14
Atuação do Servidor/Militar do CBMDF	8

### PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES POR ASSUNTO

ASSUNTOS OUV-DF	Demandas
Vistoria de Segurança Contra Incêndio	65
Corpo de Bombeiros	42
Problemas com Animais Sinantrópicos	23
Vistoria em Edificações Privadas	11
Queimadas em Área Pública	4

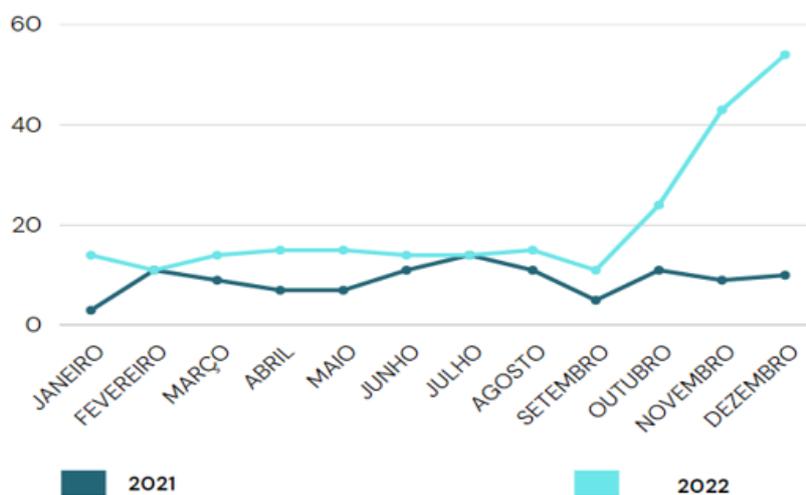


### 3. DIAGNÓSTICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

244  
MANIFESTAÇÕES

COMPARATIVO ENTRE 2021 E 2022

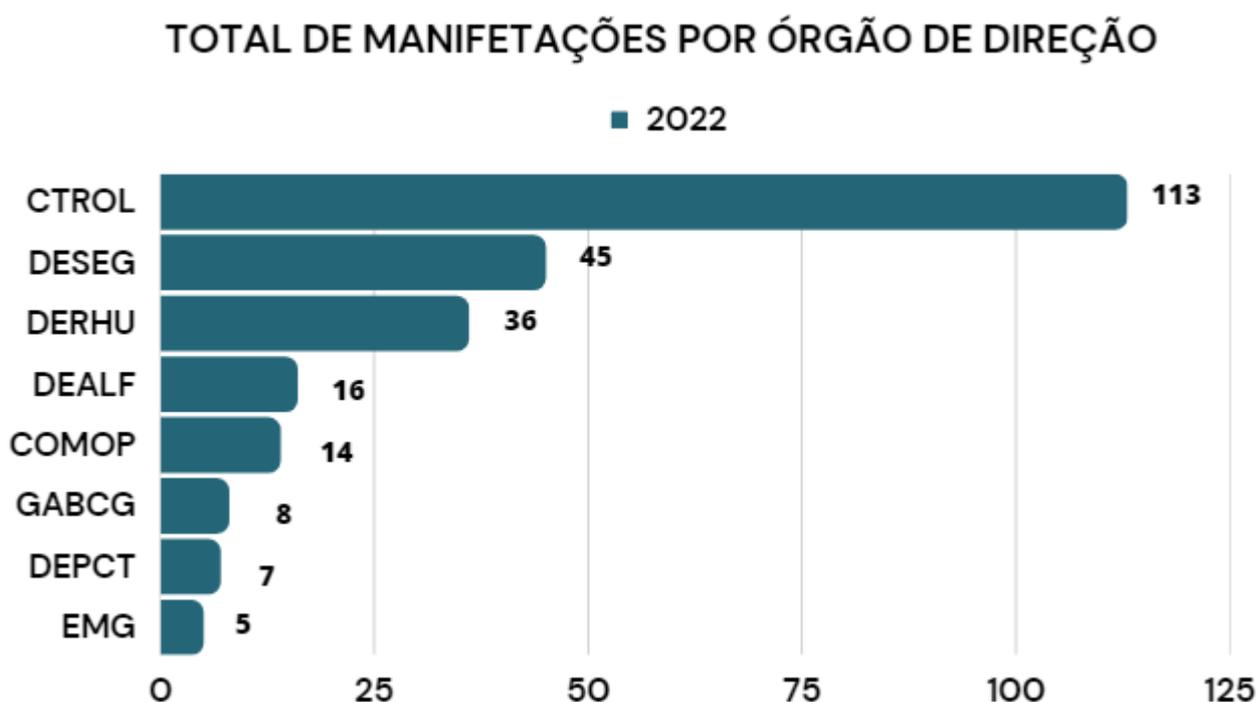
**225,92%**  
a mais sob o número de  
manifestações  
registradas em 2021.



Em 2022, a partir do mês de outubro, houve um aumento significativo no registro de manifestações (conforme gráfico acima). Tal fato se justifica, pois, a partir deste período, às solicitações de cópia de ocorrências foram registradas pelo cidadão por meio do sistema SIC.



### 3.1. Total de Manifestações por Órgão de Direção



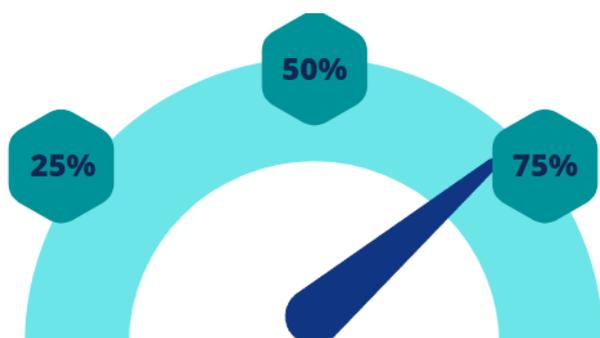
Observa-se no gráfico acima que a Controladoria – CTROL teve um alto número de manifestações. Apesar de não ser o órgão responsável pela emissão das cópias de Relatório de Ocorrência ao cidadão, a Ouvidoria, setorial da CTROL, realizou durante o ano esse serviço a população, acarretando no elevado número de demandas.



## 4. PROJETOS

### 4.1. Ações Realizadas

OBJETIVOS DE ALCANCE TRANSVERSAL				
OBJETIVOS	TEMPO	SITUAÇÃO	RESULTADO	CRONOGRAMA
Estabelecer diretrizes para melhoria do serviço de Ouvidoria	Ação trimestral	Meta cumprida	Emplementado o Mapeamento de processos na Ouvidoria	Concluída em agosto/2022
Desenvolver mecanismos de divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria do CBMDF	Ação anual	Meta cumprida	Programa de divulgação interna da LAI e LGPD aos setoriais da corporação; Cursos de divulgação dos serviços de Ouvidoria e da LGPD para turmas do Curso Preparatório de Oficiais e confecção de adesivos com canais de acesso a ouvidoria	De agosto a outubro/2022 CPO – outubro/2022; Adesivos - Maio a junho/2022
Inclusão da Ouvidoria nos diversos prêmios de boas Práticas de Ouvidoria no	Ação anual	Meta não cumprida	Devido a mudança de Ouvidores no ano de 2022 não foi possível a concretização de projetos	Previsão para inicio no 2º trimestre/2023
Participar de diversos cursos oferecidos pela rede SIGO/DF	Ação anual	Meta cumprida	O Ouvidor e o Ouvidor-Adjunto participaram de diversos curso oferecidos pela EGOV	De maio a novembro/2022
Gerar relatórios aos setoriais mais demandados		Meta cumprida	Relatórios mensais com ênfase nos Setoriais que mais se destacam	De janeiro a dezembro/2022
OBJETIVOS DE ALCANCE INSTITUCIONAL				
OBJETIVOS	TEMPO	SITUAÇÃO	RESULTADO	CRONOGRAMA
Aumentar o índice de satisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria	Ação anual	Meta cumprida	O índice ficou acima do esperado, previsto no Plano de Ação	Previsão para o término do 1º semestre/2023
Criação da carta de Serviços da Ouvidoria do CBMDF	Ação semestral	Meta não cumprida	Em andamento	Previsão para término no final do 1º trimestre/2023
Catalização da transformação digital de serviços	Ação semestral	Meta não cumprida	Em andamento	Previsão para o 2º trimestre/2023
Promover reuniões de apresentação dos números/resultados da Ouvidoria com o Comando da Corporação	Ação trimestral	Meta cumprida	Reuniões trimestrais com o alto comando da Corporação	Previsão para término no final do 1º trimestre/2023
Avançar na Maturidade da capacidade institucional Ouvid-CBMDF	Ação anual	Meta cumprida	Melhoras no conjunto das competências e capacidades desejadas para as unidades de ouvidoria	Anual



**7 das 10 principais metas do Plano de Ação foram cumpridas**



## 4.2. Ações Extraprojetos

Durante o ano de 2022, a equipe do CBMDF realizou os seguintes cursos, aulas e seminários na área de Ouvidoria:

### **MODALIDADE EAD**

1. Ambientação em Ouvidoria - EGOV
2. Formação em Ouvidoria - Turma 05.2022
3. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) aplicada às ouvidorias públicas - Turma 2/2022
4. Entendendo o Controle Social - Turma 01.2022
5. Transparência, Ética e Controle Social - Turma 05.2022
6. Assédio na Administração Pública turma 5-2022 (curso realizado, mas não realizada a avaliação final)
7. Participação na VI Semana de Controle da CGDF
8. Gestão Documental
9. Atendimento ao Público – EGOV
10. Formação em Ouvidoria – EGOV

### **MODALIDADE PRESENCIAL**

1. Ambientação em Ouvidoria - OGDF/EGOV
2. Legislação, Manual de Atendimento e Qualidade da Resposta
3. Sistema de Ouvidoria
4. Tratamento de Denúncias no Âmbito das Ouvidorias: Informação sobre as características da tipologia, suas particularidades frente às demais e o sigilo que envolve o seu tratamento
5. Acesso à Informação e o Sistema SIC: Informações gerais acerca da aplicação da Lei de Acesso à Informação nº 4990/2012 ao contexto de Ouvidoria e o uso da ferramenta SIC para o atendimento das demandas registradas nos termos da lei
6. Relatórios, Carta de Serviços
7. LGPD aplicada às Ouvidorias Públicas - OGDF/EGOV
8. Gestão da Informação e Relatórios de Ouvidoria - OGDF/EGOV
9. Qualidade da Resposta em Ouvidoria - OGDF/EGOV
10. Planejamento Estratégico em Ouvidoria - OGDF/EGOV
11. Aulão: Decifrando a LGPD - OGDF/EGOV



12. VI Semana de Controle da CGDF

## 5. CONCLUSÃO

No ano de 2022, tivemos um discreto aumento na quantidade de manifestações em comparação com 2021, no geral, houve uma significativa melhora nos índices de performance ocasionado por mudanças internas. Com a implementação do mapeamento de processos conseguimos reduzir a burocracia, apesar da redução do efetivo. A adoção de ferramentas de análise de dados facilitou a tomada de decisão dos gestores e auxiliou na confecção de relatórios específicos para os Setoriais

Com a implementação do projeto “Ouvidoria em Ação” para nosso público interno em 2023, nossa expectativa é que o número de manifestações aumente em torno de 10%, com uma melhor qualidade na confecção das demandas, consequentemente resultará numa resposta de qualidade e com agilidade aos nossos usuários.

Para uma melhor prestação de serviço ao cidadão, recomenda-se que as emissões de cópia de Relatório de Ocorrência, sejam fornecidas também pelos Grupamentos existentes nas Regiões administrativas do Distrito Federal.

A Ouvidoria do CBMDF estará sempre trabalhando para promover a participação do cidadão na administração pública garantindo o direito dos usuários à adequada prestação de serviços e sempre buscará inovação no espaço institucional, trazendo a ideia de uma abertura do cidadão para com o serviço público, onde pode interagir com a alta gestão para promover um ambiente corporativo mais eficiente e mais justo.