

**Relatório de
Produtividade do 4º
Trimestre – Ouvidoria
do CBMDF**

2022

<https://www.cbm.df.gov.br/ouvidoria>
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

1 VISÃO GERAL.....	5
2 DIAGNÓSTICO OUV – DF.....	6
2.1 Número total de manifestações do período.....	6
2.2 Formas de entrada.....	6
2.3 Índice de resolatividade.....	6
2.4 Qualidade – indicador (percentual da meta alcançada por indicador: total, satisfação, resolatividade, recomendação e qualidade da resposta)	7
2.5 Índice de cumprimento do prazo de resposta.....	9
2.6 Tipologia global – número de reclamações e denúncias.....	10
2.7 Assuntos mais recorrentes.....	10
2.7.1 Volume – quantidade de manifestações por assunto.....	10
2.7.2 Qualidade – percentual de manifestações do assunto.....	11
2.7.3 Tipologia – reclamação, elogio, solicitação, sugestão e informação por assunto.....	11
2.7.4 Órgãos de Direção mais demandados.....	12
2.7.5 Os cinco assuntos mais demandados.....	13
3 DIAGNÓSTICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC.....	15
3.1 Total de manifestações recebidas.....	15



3.2	Total de Manifestações por Destino Principal – SIC.....	16
3.3	Total de Manifestações por Setorial – SIC.....	16
3.4	Comparativo do 3º Trimestre de 2022 – SIC.....	17
4	PROJETOS.....	17
4.1	Ações – realizadas (execução das ações propostas no Plano de Ação 2022).....	17
4.2	Metas – número/percentual de metas cumpridas.....	18
5	AÇÕES EXTRAPROJETOS.....	19
5.1	Ações Extraprojetos – atuação/participação da Ouvidoria exclusiva ao plano de ação.....	19
6	REFLEXÃO SOBRE TUDO O QUE IDENTIFICAMOS POR MEIO DO DIAGNÓSTICO.....	20



1 VISÃO GERAL

OUV-DF e SIC-DF

349

MANIFESTAÇÕES

OUV-DF

221

63%

E-SIC

128

37%

ATENDIMENTO PRESENCIAL¹ NOS POSTOS

NA HORA TAGUATINGA

79

40%

NA HORA RODOVIÁRIA

117

60%

¹ Incluso informações ao cidadão, relatórios de ocorrência e outros serviços que solicitaram senha pelo sistema SIGANET/NaHora/SEJUS.

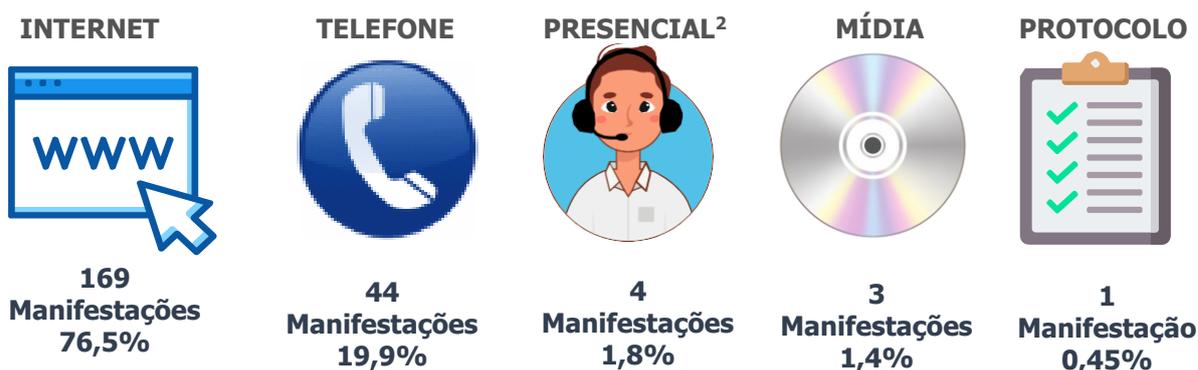


2 DIAGNÓSTICO OUV-DF

2.1 Número total de manifestações do período



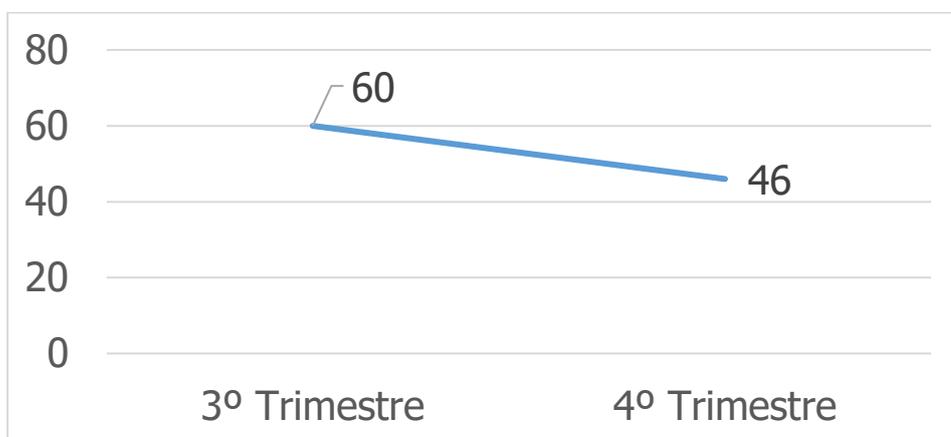
2.2 Formas de entrada



2.3 Índice de resolatividade



^{2 2} O atendimento PRESENCIAL refere-se a manifestações registradas pelo Sistema Participa DF e as quantidades informadas estão inclusas no total de 79 manifestações de atendimentos presenciais realizados no Posto do Na Hora de Taguatinga.

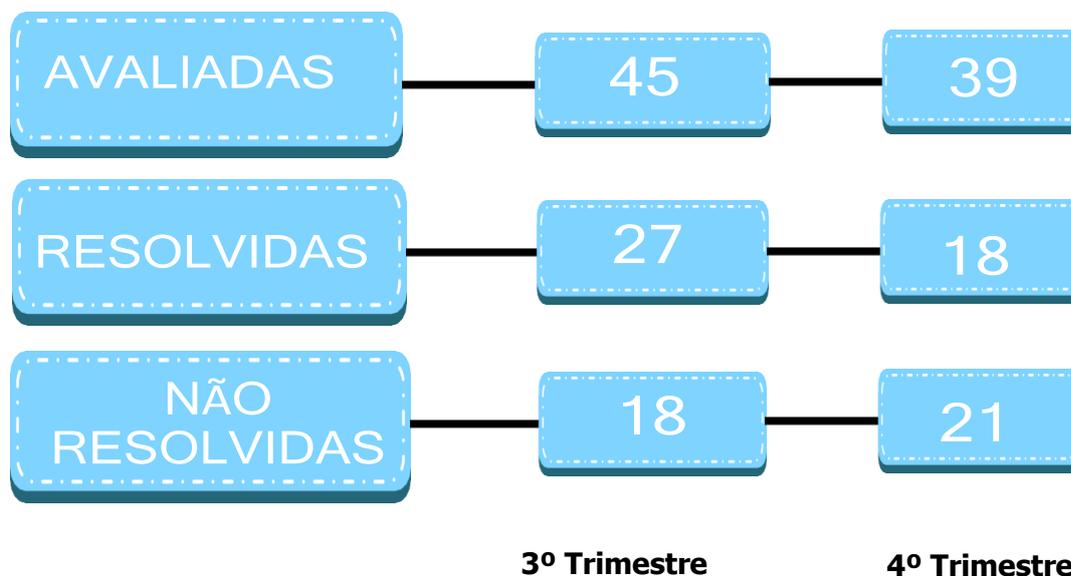


2.4 Qualidade – indicador (percentual da meta alcançada por indicador: total, satisfação, resolutividade, recomendação e qualidade da resposta)

	Recomendação	Satisfação com o Serviço	Qualidade da Resposta	Resolutividade
3º Trimestre	91%	91%	83%	60%
4º Trimestre	81%	76%	71%	46%



Detalhamento do Índice de Resolutividade



Houve uma diminuição da resolutividade no 4º Trimestre devido a menor quantidade de manifestação avaliada pelo cidadão e proporcionalmente menor quantidade de manifestações resolvidas.

Não foram estabelecidas metas para os indicadores de performance no Plano de Ação da Ouvidoria do ano de 2022, ficando sem parâmetro de análise de performance.



2.5 Índice de cumprimento do prazo de resposta

PRAZO MÉDIO
DE RESPOSTA



11.8 DIAS

3º Trimestre

NO PRAZO	233
FORA PRAZO	0
VENCIDA	0

PRAZO MÉDIO
DE RESPOSTA



12.9 DIAS

4º Trimestre

NO PRAZO	221
FORA PRAZO	0
VENCIDA	0

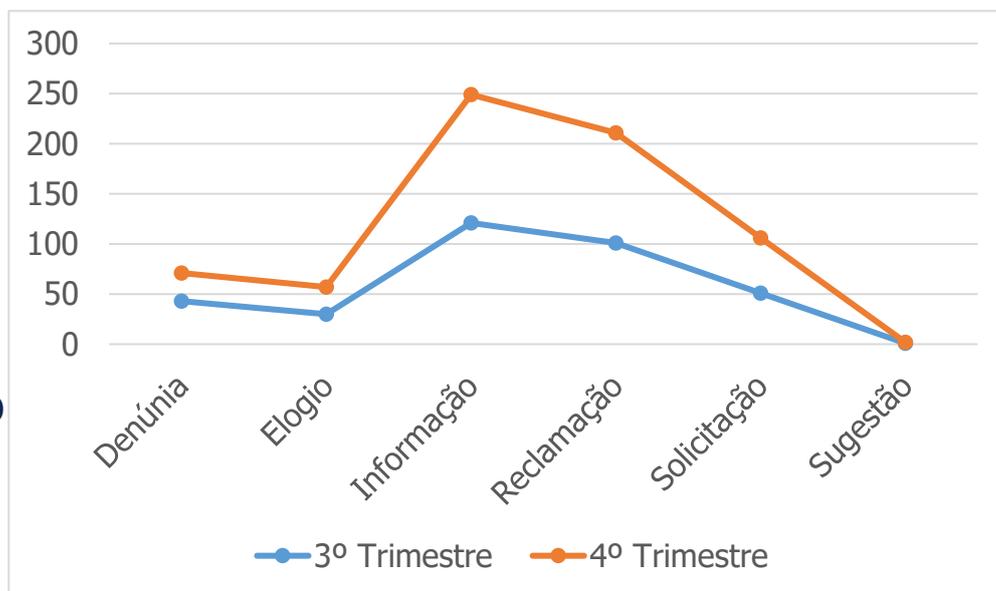
Em comparação com o índice do 3º Trimestre, 11.8 dias, houve um aumento do prazo de resposta de 1.1 dias. O aumento do tempo resposta foi ocasionado pelas demandas sigilosas que necessitam da abertura de processo apuratório, ocasionando assim, um retardo na resposta definitiva.



2.6 Tipologia global – número de reclamações e denúncias

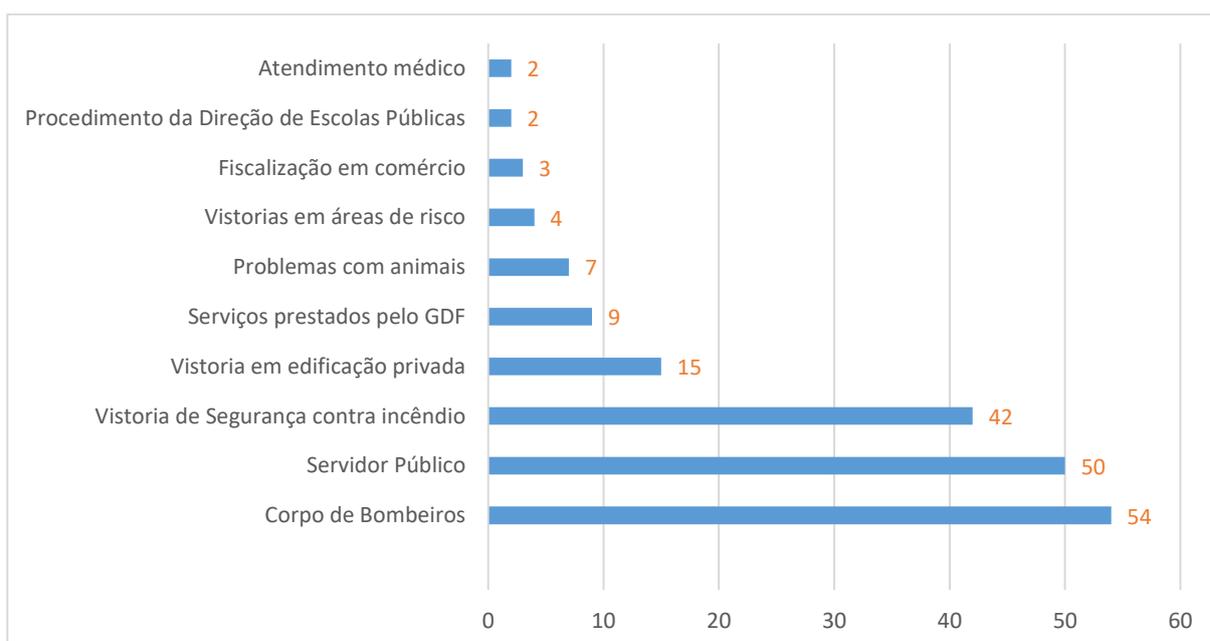
8%
DENÚNCIA
4º Trimestre

31,5%
RECLAMAÇÃO
4º Trimestre



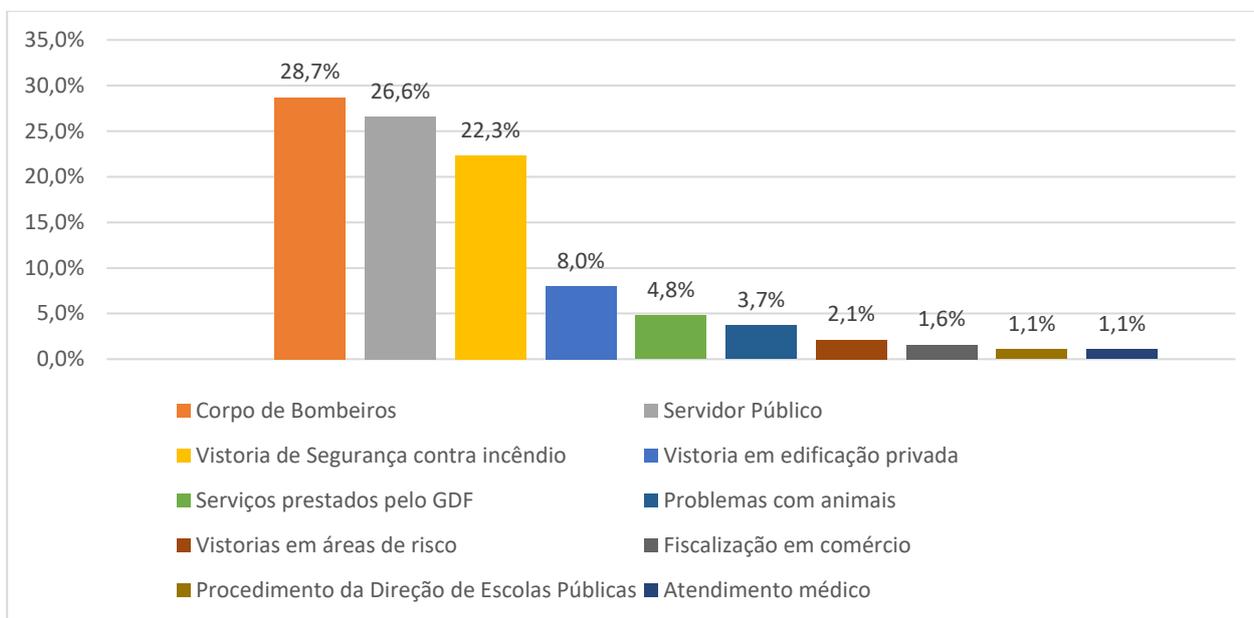
2.7 Assuntos mais recorrentes

2.7.1 Volume – quantidade de manifestações por assunto





2.7.2 Qualidade – percentual de manifestações do assunto



2.7.3 Tipologia – reclamação, elogio, solicitação, sugestão e informação por assunto

	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão
Corpo de Bombeiros	4	3	34	13	
Servidor Público	23	16	11		
Vistoria de Segurança contra incêndio			15	27	
Vistoria em edificação privada			12	3	
Serviços prestados pelo GDF		6	2		1
Problemas com animais			2	5	
Vistorias em áreas de risco			3	1	
Fiscalização em comércio			3		
Procedimento em Escolas Públicas			2		
Atendimento médico			1	1	



2.7.4 Órgãos de Direção mais demandados

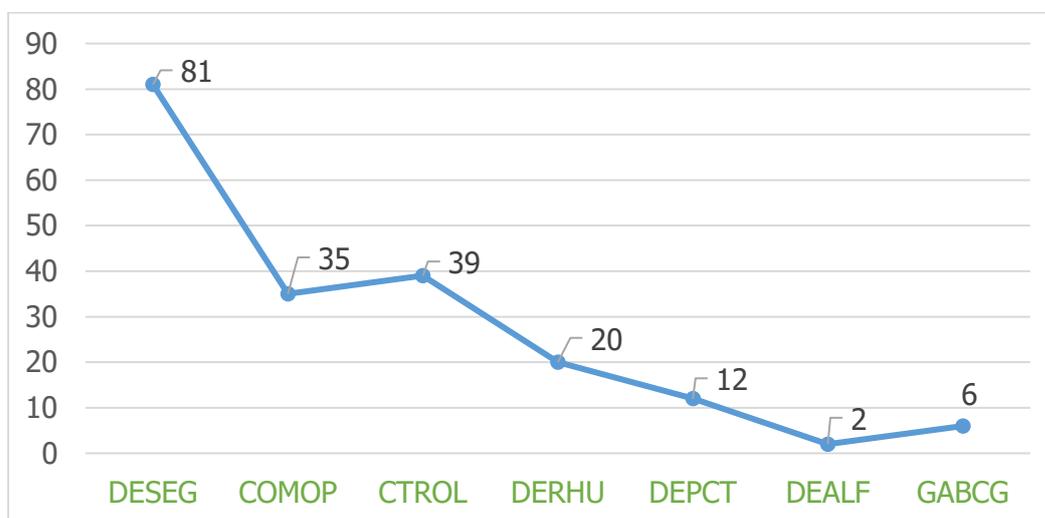
Análise quantitativa e qualitativa do 4º Trimestre do ano de 2022:

Em números absolutos, não houve aumento significativo no número de manifestações, passando de **347** (trezentos e quarenta e sete) no 3º Trimestre para **349** (trezentos e quarenta e nove) no 4º Trimestre, tendo um aumento de **0,287%**.

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 81, sendo **41,54%**.

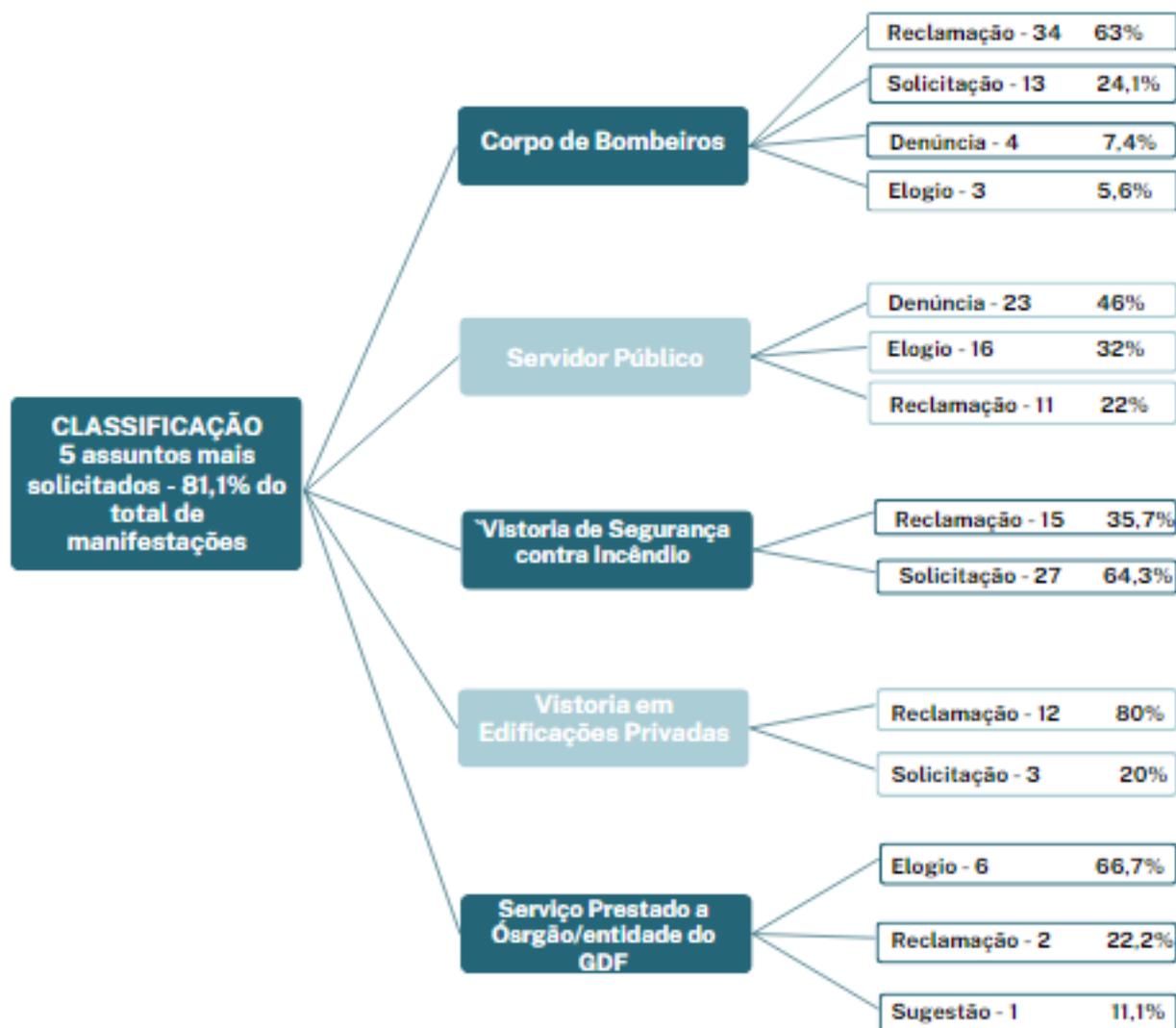
Em segundo lugar a **Controladoria - CTROL**, com **39** manifestações, **20%** do total, na qual compete ao assessoramento direto e imediato ao Comandante Geral, responsável pela consecução de providências relacionadas com a defesa do patrimônio público, auditoria, correição, ouvidoria, orientação e fiscalização, averiguação e análise das atividades de administração orçamentária, financeira, patrimonial e de gestão de pessoas no âmbito da Corporação.

E em terceiro lugar está o **Comando Operacional - COMOP**, com **35** manifestações, **17,9%** 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.



2.7.5 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 a evolução das manifestações dos **05** (cinco) assuntos mais demandados durante o 4º Trimestre do ano de 2022, onde foram calculados os percentuais referentes às **221** (duzentas e vinte e uma) manifestações.



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. Nos assuntos "**Corpo de Bombeiros**" e "**Servidor Público**" são computadas as manifestações (demandas) referentes às sugestões, informações, solicitações, elogios, denúncias e reclamações diversas.



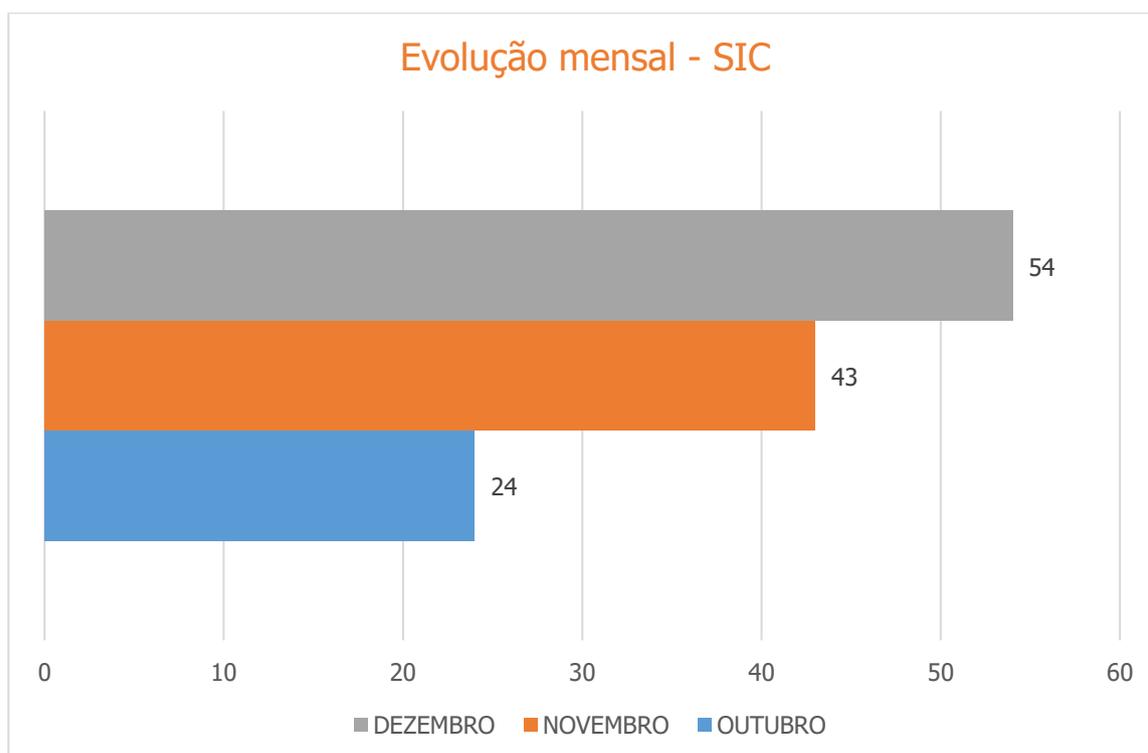
3 DIAGNÓSTICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

3.1 Total de manifestações recebidas pelo 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 SIC.

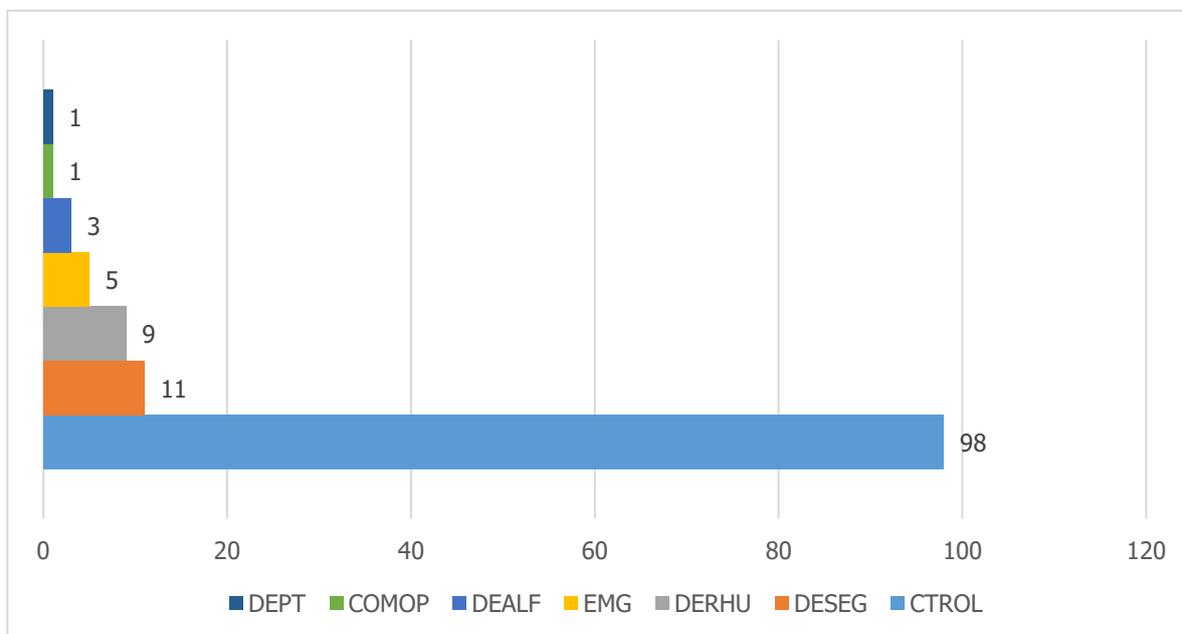
No quarto trimestre de 2022 tivemos **128** (cento e vinte e oito) manifestações de Ouvidoria neste sistema.

A evolução observada nos gráficos nos meses de outubro, novembro e dezembro, ocorreram porque as solicitações de informações atendidas presencialmente (Relatórios de ocorrência), não eram lançadas no sistema SIC, passando a ser contabilizadas na segunda quinzena de agosto como Resposta Imediata da Ouvidoria conforme gráficos abaixo.





3.2 Total de Manifestações por Destino Principal – SIC 4º Trimestre de 2022



3.3 Total de Manifestações por Setorial – SIC

4º Trimestre de 2022

Setorial	Resposta Imediata	Tramitado	Total
CEMEV		1	1
COCB		1	1
COGED		1	1
DICOA		2	2
DIGEP		8	8
DISAU		2	2
DIVIS		11	11
SEGEO		3	3
SEGEP		1	1
SEPTC		1	1
OUVID	97		97

No quarto trimestre de 2022 tivemos **128** (cento e vinte e oito)



Observa-se na tabela acima o grande volume de Respostas Imediatas que a Ouvidoria responde por meio do Serviço de informação ao Cidadão SIC, em sua maioria, são pedidos de Relatório de Ocorrência que são fornecidos imediatamente ao cidadão.

3.4 Comparativo do 3º Trimestre de 2022 – SIC

Mês	Quantidade
Julho	13
Agosto	40
Setembro	61
Total	114

Em comparação ao 3º Trimestre, considerando a quantidade de manifestações tramitadas, houve um aumento de **14** manifestações, **5,79%** do total.

4 PROJETOS

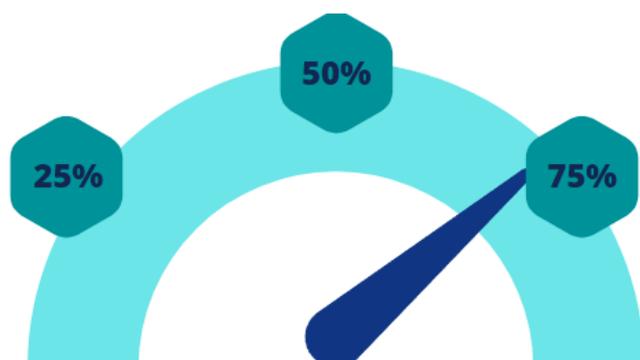
4.1 Ações – realizadas (execução das ações propostas no Plano de Ação 2022)

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 início 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

4.2 Metas – número/percentual de metas cumpridas



7 das 10 principais metas do Plano de Ação foram cumpridas



5 AÇÕES EXTRAPROJETOS

5.1 Ações Extraprojetos – atuação/participação da Ouvidoria exclusiva ao plano de ação

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. Serviço de Informação ao Cidadão: Informações gerais acerca da aplicação da Lei de Acesso à Informação nº 4990/2012 ao contexto de Ouvidoria e o uso da ferramenta e-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.

6 REFLEXÃO SOBRE TUDO O QUE IDENTIFICAMOS POR MEIO DO DIAGNÓSTICO

Pontos positivos: melhora nos indicadores de performance, aumento do número de manifestações devida a divulgação dos serviços de Ouvidoria e redução no tempo de resposta.

Pontos negativos: baixo índice de preenchimento da Pesquisa de Satisfação.

Ídeias para o futuro: divulgação em tempo real dos dados em dashboard do Power BI; Aumentar o índice de preenchimento da pesquisa de satisfação (acompanhamento por email).

Corrigir erros do passado: uso de planilha específica para controle das manifestações e descentralização das tarefas da Ouvidoria.

Utilizados para melhorar os fluxos nos órgãos: mapeamento de processos, memorando de cobrança para a redução no tempo da resposta.

Essenciais para análises de processos no momento da tomada de decisão: melhoria na triagem (coleta) de dados das manifestações para facilitar a resposta.

Transformar dado bruto em melhorias de serviços: implementação do Power BI para gestão das informações.