

**PLANO DE AÇÃO**  
**OUVIDORIA**  
**CBMDF**  
**2023**



**Construindo a Ouvidoria que o CBMDF e a Sociedade precisam...**

**Ouvidoria do CBMDF**  
**Controladoria do CBMDF**  
**Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal**

## **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 APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>04</b>
<b>2 DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>05</b>
<b>3 INDICADORES DE PERFORMANCE.....</b>	<b>06</b>
<b>4 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES.....</b>	<b>07</b>
<b>5 MATRIZ DE ANÁLISE.....</b>	<b>08</b>
<b>6 CRONOGRAMA.....</b>	<b>09</b>
<b>7 REFLEXÃO SOBRE O QUE IDENTIFICAMOS POR MEIO DO DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>10</b>
<b>8 PROJETO.....</b>	<b>11</b>

## **1. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria é o setorial da Controladoria do CBMDF responsável em receber e dar tratamento apropriado às reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e demais solicitações da comunidade e do público interno ao setor específico, buscando soluções junto aos setores competentes, acompanhando as providências adotadas e o cumprimento dos prazos estabelecidos, buscando sempre a solução da demanda.

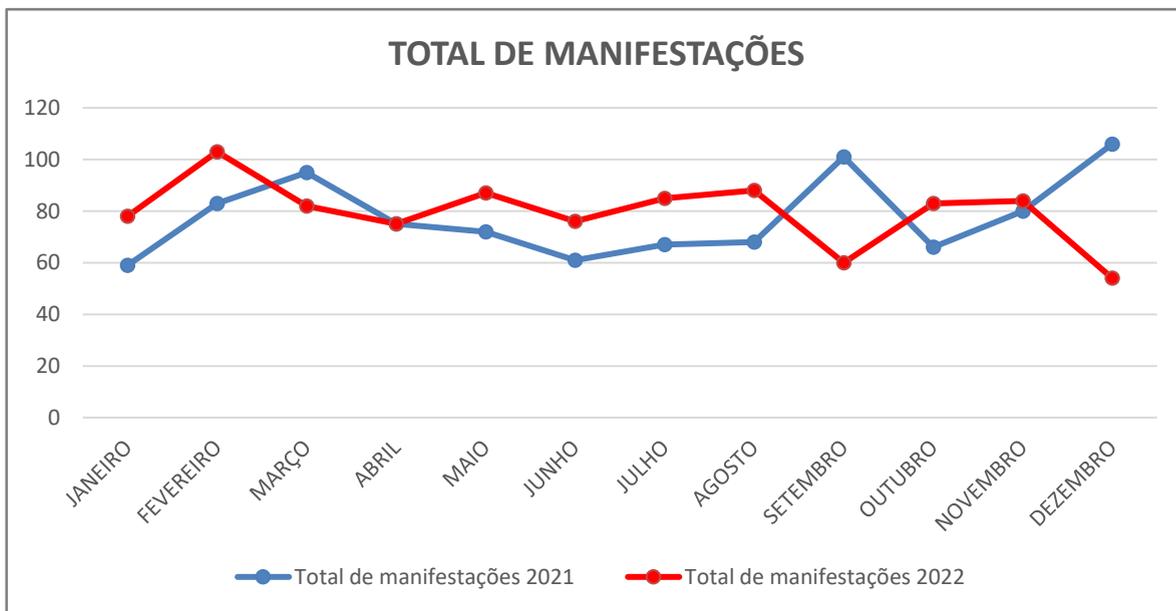
Uma vez que as deficiências institucionais são identificadas por meio da livre manifestação do cidadão, a Ouvidoria é um alicerce do diagnóstico da Corporação. Portanto, consiste em uma ferramenta de gestão para o comando do CBMDF e tem como objetivo, consolidar o planejamento realizado no ano anterior e efetivá-lo no ano vigente.

Brasília, fevereiro de 2023.

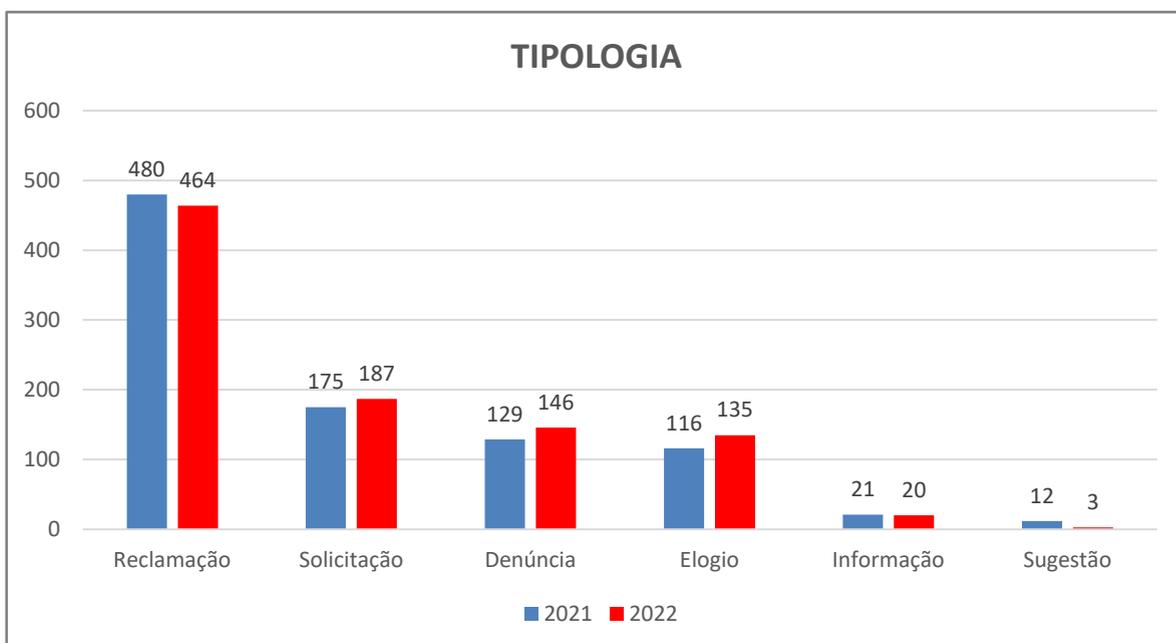
Ten-Cel QOBM/Comb. José Genilson dos Santos  
Ouvidor do CBMDF

## 2. DIAGNÓSTICO

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 cinco) em 2022, aumento de 2,3%.

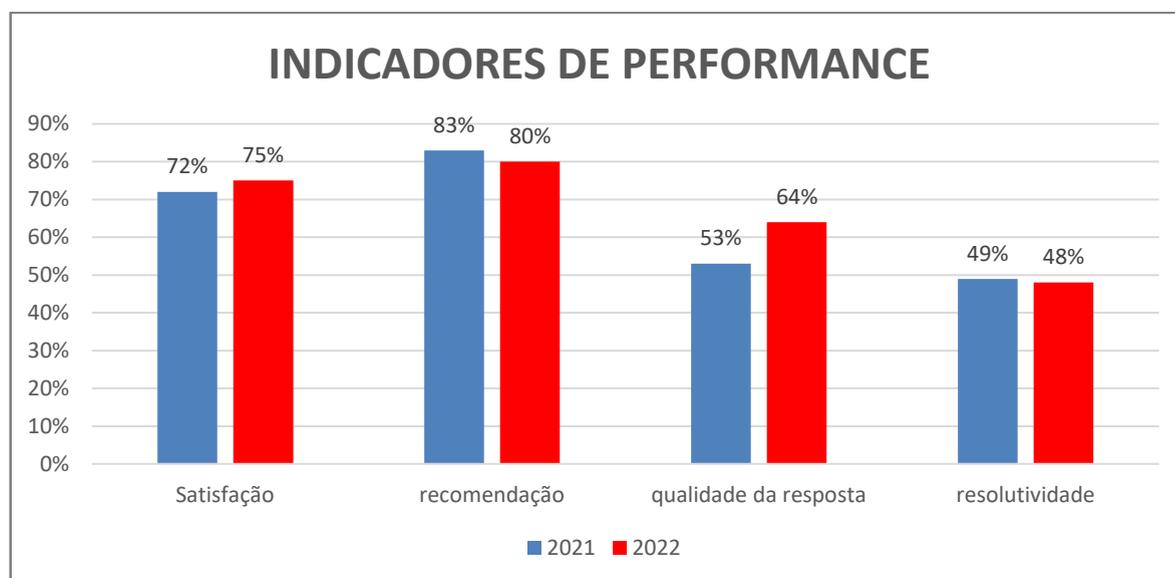


As manifestações registradas ao longo do ano de 2022 apresentaram as mesmas características dos anos anteriores, com a tipologia “Reclamação” predominante. Comparando os anos de 2021 e 2022, observou-se um padrão com leve aumento em algumas tipologias, as quais não foram expressivas.



De acordo com os dados das manifestações, a tipologia “Reclamação” teve o maior número registrado em 2022. Vale salientar que a escolha dessa tipologia é feita pelo manifestante. O maior índice é contabilizado nas demandas destinadas para o Departamento de Segurança contra Incêndio – DESEG, setor responsável pelo atendimento de solicitações de vistorias que equivocadamente são registradas como RECLAMAÇÃO.

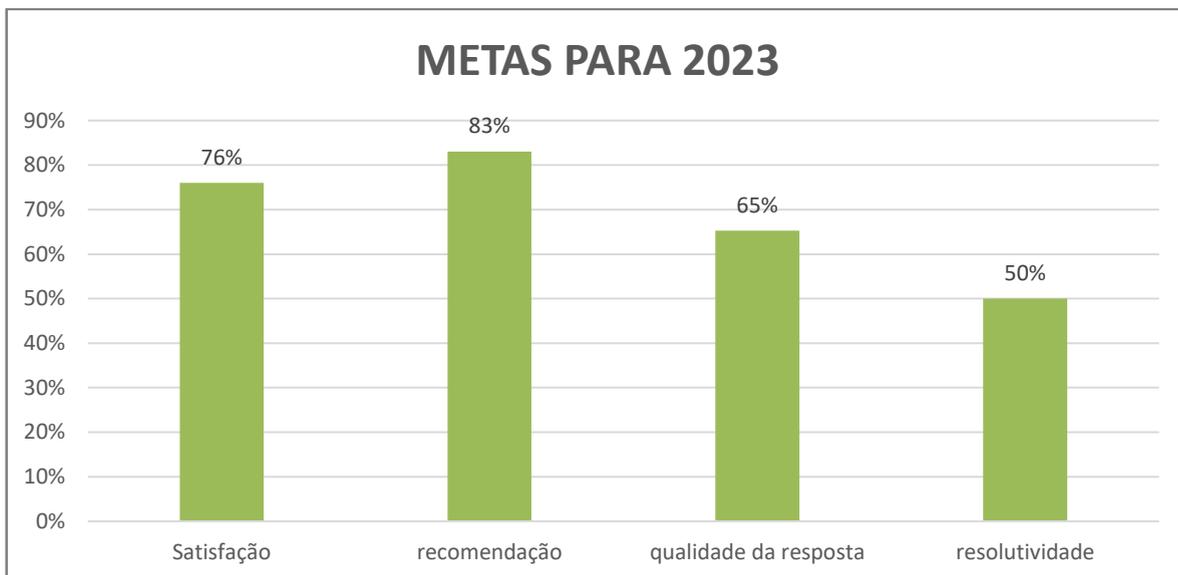
### 3. INDICADORES DE PERFORMANCE



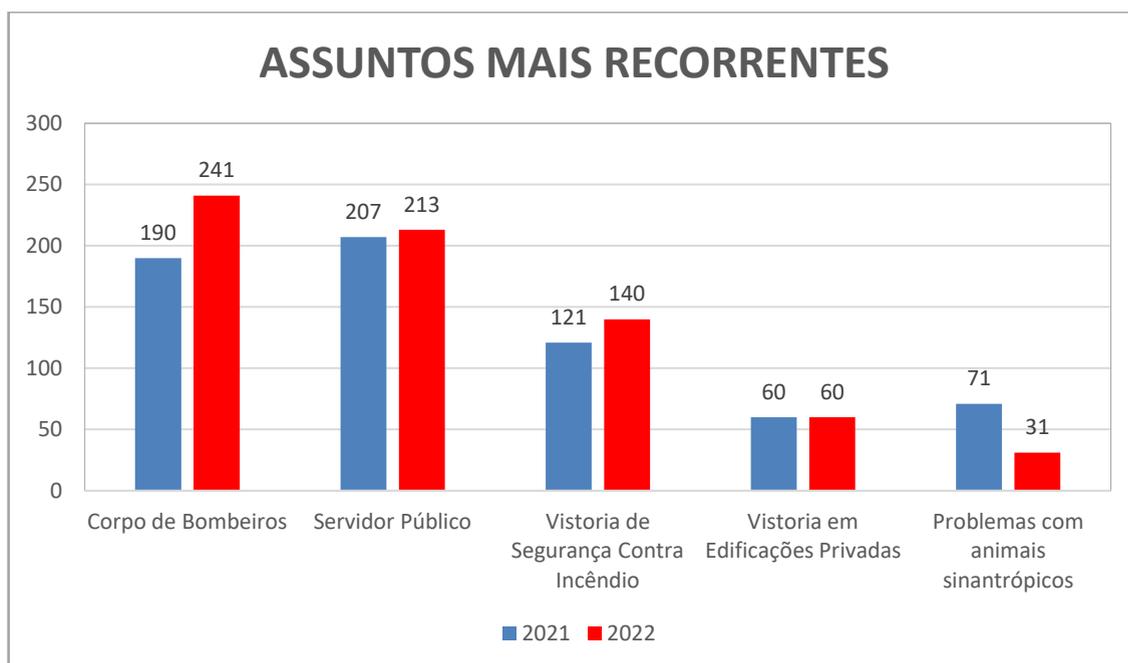
Os indicadores de performance praticamente se mantiveram no mesmo nível, com algumas melhorias como no de “Satisfação” e na “Qualidade de Resposta”. Além disso, houve uma pequena baixa na “Recomendação” e “Resolutividade”.

Não se pode concluir que houve o cumprimento das metas propostas para o ano de 2022, as quais não foram estabelecidas no Plano de Ação de 2022.

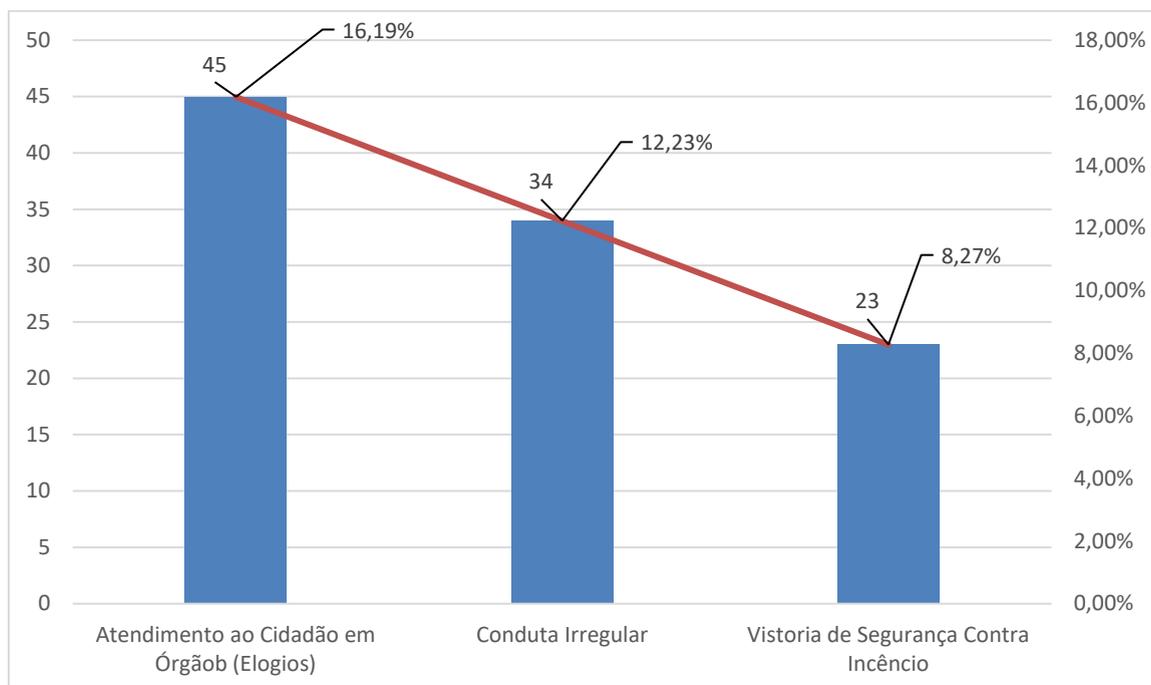
Após a análise dos indicadores de performance dos anos de 2021 e 2022, definiram-se as seguintes metas para 2023:



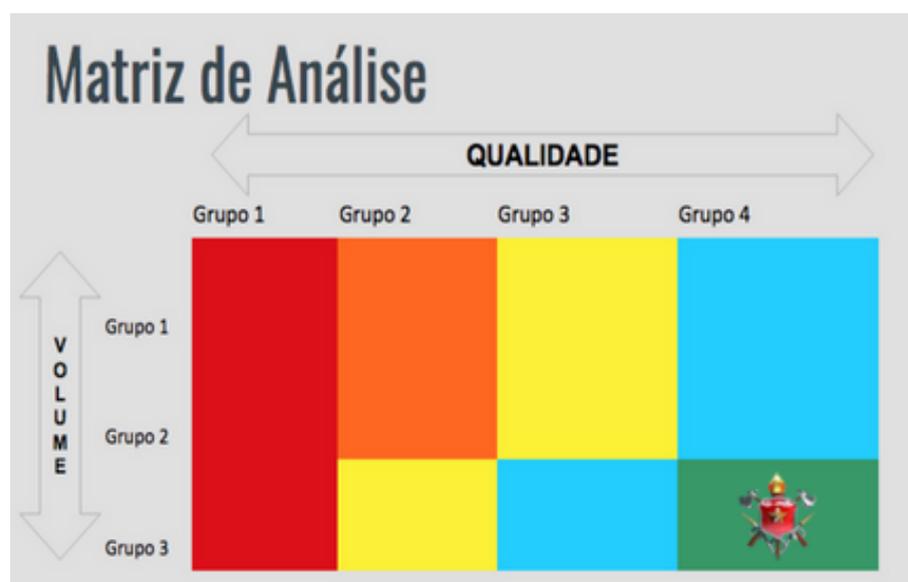
#### 4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES



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, elogios, denúncias e reclamações diversas. No ano de 2022, no assunto “**Corpo de Bombeiros**” as 3 (três) principais manifestações são: Atendimento ao Cidadão em Órgão (elogio), Conduta Irregular e Vistoria de Segurança Contra Incêndio conforme gráfico abaixo:



## 5. MATRIZ DE ANÁLISE



A Ouvidoria do CBMDF está localizada na cor verde dentro da Matriz de Análise e não houve mudança em relação a 2021. Aspira-se a permanência na cor verde em 2023. Para isso, pretende-se implementar diversas ações e projetos no decorrer do ano, conforme cronograma:

## 6. CRONOGRAMA

<b>OBJETIVOS DE ALCANCE INSTITUCIONAL</b>				
<b>OBJETIVOS</b>	<b>TEMPO</b>	<b>SITUAÇÃO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>CRONOGRAMA</b>
Atualização da carta de Serviços da Ouvidoria do CBMDF	Ação semestral	Em andamento	Em andamento	Previsão para término no final do 1º trimestre/2023
Catalização da transformação digital de serviços	Ação semestral	Em andamento	Em andamento	Previsão para o 2º trimestre/2023
Promover reuniões de apresentação dos números/resultados da Ouvidoria com o Comando da Corporação	Ação trimestral	Em andamento	Reuniões trimestrais com o alto comando da Corporação	Previsão para término no final de cada trimestre/2023
Avançar na Maturidade da capacidade institucional Ouvidoria do CBMDF	Ação anual	Em andamento	Melhoras no conjunto das competências e capacidades desejadas para as unidades de Ouvidoria	Anual
Melhoria nos índices dos indicadores das manifestações recebidas pela Ouvidoria do CBMDF	Ação anual	Em andamento	Acompanhamento por meio de e-mail institucional junto ao cidadão, para obter melhor avaliação dos indicadores de performance	Anual
Atendimento presencial da Ouvidoria nas unidades de maior fluxo de militares	Ação trimestral	Em andamento	Aproximar os militares da Corporação com o serviço de Ouvidoria	Anual

## 7. REFLEXÃO SOBRE O QUE IDENTIFICAMOS POR MEIO DO DIAGNÓSTICO.

### **A partir dos dados podemos:**

**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, alta rotatividade da chefia.

**Ideias 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 aos setores 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.

Em comparação com os anos anteriores a Ouvidoria do CBMDF vem conseguindo melhorias significativas nos indicadores de performance. Destacamos a tramitação dos processos internos através do SEI (Sistema Eletrônico de Informação), ferramenta que auxiliou na redução do tempo de tramitação dos processos e respostas.

## 8. PROJETO

1. **Nome:** Ouvidoria em Ação.
2. **Justificativa:** A efetivação do Projeto tem como justificativa difundir o acesso aos serviços prestados pela Ouvidoria aos militares do CBMDF, além de tirar as dúvidas entre os militares em relação ao serviço desempenhado pela Ouvidoria. Por meio de uma viatura tipo van, com acesso a internet os usuários poderão verificar como funciona o serviço da Ouvidoria, podendo acessar os sistemas para realizarem suas demandas. Serão realizadas palestras com objetivo de esclarecer que o serviço da Ouvidoria é de acolher as demandas e direcionar aos setores competentes para apuração.
3. **Objetivo:** Facilitar o acesso aos serviços de Ouvidoria do CBMDF; Esclarecer como é feito o tratamento das demandas quanto ao anonimato e sigilo; Conscientizar os militares quanto ao serviço da Ouvidoria; Divulgar as formas de acesso à Ouvidoria; Esclarecer como são utilizados os índices gerados pela Ouvidoria.
4. **Benefícios/Resultados Esperados:** Melhor compreensão dos militares da Corporação do serviço prestado pela Ouvidoria. Almeja-se que a partir desta conscientização ocorra aumento no registro de demandas do público interno por meio do sistema PARTICIPA-DF e outras formas de acesso.
5. **Aferição de Resultados:** Ao fim de cada palestra será distribuído aos militares um formulário de avaliação dos assuntos abordados. Com os dados dos formulários recebidos no 2º semestre/2023, será elaborado um relatório final onde serão identificados os pontos positivos e negativos.
6. **Peças de comunicação:** Intranet da corporação, redes sociais e Boletim Geral do CBMDF.
7. **Riscos:** Durante o cronograma das Palestras podem ocorrer chamados emergenciais, militares com afastamentos (dispensas médicas, cursos, férias...) o que pode acarretar no reagendamento e proposição de novas datas;  
Desfalque de militares da Ouvidoria nos boxes para atendimento ao público que serão designados para a realização do Projeto.
8. **Objetivo de Desenvolvimento Sustentável-ODS:** O Projeto estabelecido se enquadra dentre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável nos itens 16.6

(Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis), 16.7 (Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis) e 16.10 (Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais). Objetiva-se, portanto, melhorar a Instituição e incentivar a participação dos militares por meio dos canais de acesso da Ouvidoria.

**9. Grandes Entregas/Metas:**

Planejamento: Selecionar os militares que ficarão à disposição do Projeto; Redigir a apresentação e elaborar os slides; Os militares envolvidos terão que apresentar o cronograma das Palestras definido junto ao Comando Operacional – COMOP.

Desenvolvimento: Cronograma das Palestras.

Avaliação: Ao fim das Palestras os militares irão receber um formulário para avaliar o conteúdo ministrado; Analisar ao fim do cronograma das Palestras se houve aumento de demandas no Participa-DF do público interno da corporação.

**10. Recursos:** Computadores, projetor, transporte e recursos humanos.

**11. Cronograma:** Data de início: 03/07/2023; Data de término: 29/11/2023.

**12. Equipe do Projeto/Responsáveis:** Ouvidor e demais militares lotados na Ouvidoria do CBMDF.