

**PORTARIA Nº 19 QUE DEFINE OS PROCEDIMENTOS INTERNOS A SEREM ADOTADOS PELA  
OUVIDORIA DO CBMDF**

Portaria nº 19, de 26 de maio de 2021.

Define os procedimentos internos a serem adotados pela Ouvidoria do CBMDF, relacionados à priorização do tratamento das demandas advindas do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF.

O COMANDANTE-GERAL, no uso das atribuições que lhe confere o parágrafo único, do art. 1º, do Decreto Distrital 39.723, de 19 mar. 2019, e, ainda, considerando a instrução constante do Processo SEI 00480-00003797/2020-85, resolve:

Art. 1º Ficam definidos os procedimentos internos a serem adotados pela Ouvidoria do CBMDF, relacionados à priorização do tratamento das demandas advindas do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, em cumprimento ao disposto no Decreto 39.723, de 19 mar. 2019. Parágrafo único. A priorização a que se refere o caput visa à garantia de efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal.

Art. 2º No cumprimento da presente Portaria, a Controladoria do CBMDF, por meio da Ouvidoria, obedecerá as seguintes diretrizes:

- I – prestar atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez, facilitando o acesso do cidadão aos serviços públicos específicos;
- II – simplificar as obrigações de natureza burocrática;
- III – tratar com cortesia e respeito os cidadãos demandantes;
- IV – registrar obrigatoriamente todas as manifestações recebidas no SIGO-DF;
- V – prestar permanente assistência e assessoramento técnico, com o objetivo de assegurar treinamento e capacitação sistemática do pessoal designado para a execução dos serviços previamente pactuados, nos postos avançados de atendimento atualmente existentes nos postos do Na hora/SEJUSDF;
- VI – disponibilizar pessoal, em quantidade suficiente e devidamente capacitado, para o adequado exercício da função de supervisor e de atendente, nos postos do Na hora/SEJUS-DF.

Art. 3º As demandas realizadas pelo cidadão por meio do SIGO-DF deverão ser tratadas prioritariamente, observadas as seguintes prescrições:

- I – as demandas terão prazo de resposta final de até 20 (vinte) dias;
- II – a demanda classificada como denúncia terá prazo de resposta final de até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por igual período, uma única vez;
- III – a Ouvidoria deverá fornecer resposta preliminar, informando ao demandante as primeiras providências adotadas.

Art. 4º Os diversos órgãos da Corporação deverão envidar esforços para responder a todas as demandas de maneira ágil e com qualidade, ao fim de atender de fato ao pleito do cidadão, atentando para a possibilidade de envio de resposta complementar, caso necessário. Parágrafo único. A resposta complementar tem como finalidade informar ao cidadão sobre a resolutividade ou não da demanda, possibilitando ao demandante manifestação por meio da pesquisa de satisfação.

Art. 5º Será aplicado no âmbito da Controladoria o Índice de Resolutividade, a ser quantificado por meio de pesquisa de satisfação, e o Índice de Transparência Ativa, objetivando:

I – quanto ao Índice de Resolutividade:

a) manter a resolutividade em percentual mínimo de 50% (cinquenta por cento) do total das demandas registradas nos canais de entrada do Sistema SIGO/DF;

b) realizar pesquisa de satisfação com os cidadãos acerca da resolução das demandas, por meio do preenchimento de formulário de resposta no Sistema do SIGO/DF;

II – quanto ao Índice de Transparência Ativa:

a) realizar divulgação das estatísticas das demandas de ouvidoria no sítio institucional do CBMDF;

b) emitir relatórios mensais, trimestrais, semestrais e anuais dos serviços prestados pela Ouvidoria;

c) considerar os aspectos quantitativos e qualitativos para confecção dos relatórios;

d) confeccionar os relatórios de ouvidoria levando em consideração os aspectos relativos às demandas, tais como a forma de entrada, o assunto, o prazo, e a evolução mensal, dentre outros;

e) enviar os relatórios de ouvidoria à Ajudância-Geral para publicação em Boletim Geral e ao Estado-Maior-Geral visando ao conhecimento e providências;

f) inserir os relatórios na Aba da Ouvidoria no sítio institucional do CBMDF.

Art. 6º A Ouvidoria deverá empreender gestão junto aos demais setores internos do CBMDF sempre que observar aumento superior a 10% (dez por cento) de demandas de solicitações, reclamações e denúncias, por meio do SIGO/DF, comparando os relatórios trimestrais, visando identificar as razões do incremento da demanda e a sua solução.

Art. 7º São atribuições do(a) Ouvidor(a) no tratamento das demandas do Sistema SIGO/DF:

I – enviar as demandas, via Sistema Eletrônico de Informação - SEI, diretamente aos setoriais responsáveis pela formulação da resposta;

II - acompanhar diariamente o andamento dos processos;

III - enviar, por meio do Controlador, memorando de cobrança ao setorial responsável pela formulação da resposta, caso a prestação de informações não ocorra no prazo previsto nesta Portaria;

IV - analisar a resposta a ser apresentada pela Ouvidoria, solicitando nova análise do setor responsável, caso necessário;

V - fornecer ao cidadão resposta preliminar no Sistema do SIGO/DF dentro do prazo legal estipulado, bem como, a resposta definitiva;

VI - informar no Sistema do SIGO/DF que será fornecida resposta complementar para subsidiar a resposta definitiva anteriormente informada, quando a resposta for recebida do setor responsável fora dos prazos estabelecidos;

VII - providenciar a interlocução com os setores internos objetivando otimizar e facilitar as respostas aos cidadãos;

VIII – elaborar as respostas dos setores técnicos utilizando linguagem simples, aplicando o conceito de linguagem cidadã, para facilitar a comunicação e melhor entendimento da informação a ser tramitada à população;

IX - informar de imediato ao Controlador as demandas de vulto, que afetem a imagem da Corporação, ou, que envolvam oficiais superiores.

Art. 8º O atendimento à sociedade constitui missão precípua da Ouvidoria, devendo ser dispensados todos os esforços para o atendimento eficiente das demandas dos particulares, com observância dos prazos estabelecidos.

Art. 9º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

WILLIAM AUGUSTO FERREIRA BOMFIM – Cel. QOBM/Comb.  
Comandante-Geral

(NB CBMDF/GABCG/00480-00003797/2020-85)