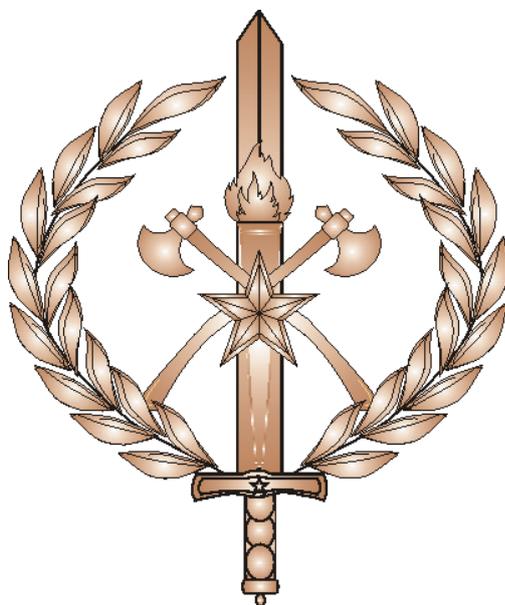


**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

MAJ. QOBM/Comb. **DULCE HELEN LIM**



**SISTEMA DO OUV-DF COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO DO
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL**

**BRASÍLIA
2021**

MAJ. QOBM/Comb. **DULCE HELEN LIM**

**SISTEMA DO OUV-DF COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO DO
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL**

Trabalho monográfico apresentado ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais Combatentes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

Orientador: Cel. QOBM/Comb. **MARCUS VALÉRIO COSTA DOS SANTOS**

**BRASÍLIA
2021**

Maj. QOBM/Comb. **DULCE HELEN LIM**

**SISTEMA DO OUV-DF COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO DO CORPO DE
BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL**

Monografia apresentada ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais Combatentes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

Aprovado em: ____ / ____ / ____.

BANCA EXAMINADORA

FABIANA SANTOS DE OLIVEIRA PRESIDENTE – Ten-Cel. QOBM/Comb.
Presidente

IVALDO JOSÉ DE ALMEIDA – Ten-Cel. QOBM/Comb.
Membro

ZILTA DIAZ PENNA MARINHO – Professora
Membro

MARCUS VALÉRIO COSTA DOS SANTOS - Cel. QOBM/Comb.
Orientador

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus porque nada acontece sem a autorização do Senhor.

À minha família, meus pais, meus filhos e meu noivo Rodrigo, pela compreensão durante este período do meu trabalho.

Ao meu orientador Cel. Marcus, que teve paciência em orientar, motivar, além de buscar soluções e ideias para a minha pesquisa, me apoiar nos caminhos que trilhei nessa jornada árdua.

À Luana que me ajudou diversas vezes na madrugada com a leitura, diálogos no assunto, com a montagem do esqueleto da monografia.

Ao Ten-Cel. Luís Cláudio, que auxiliou na entrevista com as respostas relativas à gestão da corporação e forneceu todo o suporte de informações necessárias para a conclusão do trabalho.

À Ten-Cel. Fabiana, ouvidora do CBMDF, por ter se prontificado a responder à entrevista, que foi de suma importância para o desfecho da pesquisa.

À Ten-Cel. Bernadete e a Maj. Nilsa por terem me auxiliado na revisão da escrita do meu trabalho.

Ao 2º Ten. Telis pela extrema presteza e gentileza e agilidade no fornecimento de informações relativas à Ouvidoria do CBMDF, sem os quais esta pesquisa não seria possível concluir essa pesquisa.

À Sra. Carina da SEJUS por ter auxiliado com as respostas da entrevista.

E, finalmente, à professora Metodologia, Zilta, e ao Corpo Docente do CEPED, que tornaram possível a execução desta pesquisa com os ensinamentos e serviços.

“A persistência é o menor caminho do
êxito”.

Charles Chaplin

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo central identificar quais são as melhorias que a Ouvidora do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, por meio do sistema OUV-DF, pode ofertar para o aperfeiçoamento do serviço prestado à sua população. Para atingir este propósito, o trabalho monográfico foi composto por pesquisa exploratória, baseada em uma investigação bibliográfica, capaz de legitimar e fundamentar a argumentação proposta, e documental na qual foram identificadas as demandas manifestadas na Ouvidoria do CBMDF relacionadas à participação do cidadão para a melhoria do serviço prestado à população do Distrito Federal. Foi realizada pesquisa de campo, por intermédio de entrevistas direcionadas ao Chefe da Seção de Gestão Estratégica e Projetos do Estado-Maior-Geral do CBMDF, na parte de Planejamento Estratégico, além de entrevistar a ouvidora da Secretaria de Justiça e de Cidadania, que ganhou o prêmio de melhores práticas de ouvidoria, pela SEJUS, no ano de 2019 e a ouvidora o CBMDF no ano de 2021. A partir dos resultados obtidos pelas pesquisas bibliográfica, documental e do estudo de campo, no caso, as entrevistas, foram retiradas informações que permitiram a identificação das demandas dos cidadãos junto à Ouvidoria do CBMDF que podem aperfeiçoar a gestão da Corporação. Do que se depreende do presente estudo, verifica-se a necessidade de utilização das informações fornecidas pelo sistema OUV-DF para a alta administração de modo a auxiliar no melhor emprego de recursos pela Corporação.

Palavras-chave: Administração. Demandas. Gestão. Ouvidoria. Participação do cidadão.

LISTA DE FIGURA

Figura 1 - Órgãos subordinados à Controladoria do CBMDF	37
Figura 2 - Estrutura da Ouvidoria do CBMDF	38
Figura 3 - Site do OUV-DF com a visualização do Painel de Ouvidoria.....	50
Figura 4 - Painel de ouvidoria com o mapa do Distrito Federal	51
Figura 5 - Painel de ouvidoria com o demonstrativo de evolução das manifestações e a situação das demandas durante o período solicitado.	52
Figura 6 - Painel de ouvidoria com a classificação das demandas e resolutividade	52
Figura 7- Painel de ouvidoria com a formas de entrada, assuntos mais solicitados e distribuição das manifestações por regiões administrativas.....	53
Figura 8 - Painel de Ouvidoria - <i>Ranking</i> dos órgãos	54
Figura 9 - Demonstrativo do campo de “SITUAÇÃO” compilada na unidade do CBMDF dos anos de 2017-2020	55
Figura 10 – Número de manifestações no campo “Evolução” com total de demandas recebidas compilada na unidade do CBMDF pelo OUV-DF no ano .	55
Figura 11 - Informações quanto ao campo de “CLASSIFICAÇÃO” da demanda compilada na unidade do CBMDF	56
Figura 12 - Indicador de Resolutividade em porcentagem do CBMDF	58
Figura 13 – Número de demandas computadas no campo Formas de Entrada para o CBMDF.....	59
Figura 14 – Informação relativa ao Campo de Assuntos mais solicitados para o CBMDF	60
Figura 15 - Apresentação dos dados relativos aos campos de Assuntos mais solicitados das manifestações de Ouvidoria–OUV-DF conforme Relatório da Ouvidoria do CBMDF de 2020	61
Figura 16 - Apresentação dos dados Assuntos mais solicitados das manifestações do OUV-DF em relação a classificação da demanda conforme Relatório de Ouvidoria do CBMDF	62
Figura 17 – Servidor Público	63
Figura 18 - CBMDF	63
Figura 19 - Vistoria de Segurança Contra Incêndio	64
Figura 20- Vistoria em Edificação Privada	64

Figura 21 - Segurança Pública	65
Figura 22 - Problemas com Animais Sinantrópicos	66
Figura 23 - Indicadores do OUV-DF apresentados no Painel de Ouvidoria	68

LISTA DE TABELA

Tabela 1 - Metas de Resolutividade estabelecidas pela OGDF	35
Tabela 2 - Índice de Resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF.....	36
Tabela 3 - Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria	36

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABO	Associação Brasileira de Ombudsman/Ouvidores
Agefis	Agencia de Fiscalização
AGESP	Assessoria de Gestão Estratégica e Projetos
BG	Boletim Geral
CAEO	Curso de Altos Estudos para Oficiais
CBMDF	Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
CEPED	Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina
CGDF	Controladoria Geral do Distrito Federal
Codeplan	Companhia de Planejamento
DF	Distrito Federal
EMG	Estado-Maior-Geral
GDF	Governo do Distrito Federal
OEA	Organização dos Estados Americanos
OGDF	Ouvidoria Geral do Distrito Federal
PAO	Plano de ação
PEDF	Plano Estratégico do Distrito Federal
PPA	Plano Plurianual
PDSO	Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria
RA	Região Administrativa
SEJUS	Secretaria de Justiça e de Cidadania
SEPLAG	Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão
SES	Secretaria de Estado e Saúde
SIGO	Sistema de Gestão de Ouvidorias
SUS	Sistema Único de Saúde
TAG	Tomás Aquino Gonzaga
TCU	Tribunal de Contas da União

LISTA DE SÍMBOLOS

n° ou n.	Número
§	Parágrafo
%	Por cento

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
1.1. Definição do problema	14
1.2. Justificativa.....	15
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo geral.....	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
1.4. Questões.....	17
1.5. Definição de termos	18
2. REVISÃO DE LITERATURA	20
2.1. Administração Pública.....	20
2.2. Serviços Públicos.....	20
2.3. Governança pública na Administração.....	21
2.4. Ouvidorias Públicas.....	22
2.4.1 A Origem e o conceito de ouvidoria.....	22
2.4.2 Ouvidoria no Brasil	22
2.4.3 Contribuições da ouvidoria para os setores públicos no âmbito brasileiro	25
2.4.4 Ouvidoria no Distrito Federal	28
2.4.5 Contribuições do sistema OUV-DF para os setores públicos no âmbito do Distrito Federal.....	31
2.4.6 A Ouvidoria do CBMDF (OUVID).....	36
3. METODOLOGIA	44
3.1. Limitações da pesquisa.....	47
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	49
4.1. Quais as contribuições das ouvidorias como mecanismos de governança?.....	49
4.2. Quais os critérios utilizados pelo sistema OUV-DF?.....	50
4.3. Quais indicadores do sistema podem ser utilizados para subsidiar no planejamento estratégico da Corporação?.....	66
4.4. Que tratamento pode ser dado aos dados fornecidos pelo sistema para estabelecer medidas a serem tomadas pela corporação?.....	68

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	72
6. RECOMENDAÇÕES.....	75
REFERÊNCIAS.....	76
APÊNDICE A.....	84
APÊNDICE B.....	88
APÊNDICE C.....	90
APÊNDICE D.....	98
ANEXO A.....	102
ANEXO B.....	110

1. INTRODUÇÃO

A implementação das ouvidorias públicas, como órgãos de defesa dos cidadãos dentro das instituições, tem o objetivo de salvaguardar a imagem do Estado, contemplando as manifestações, tanto da demanda do público interno como do externo. Esses canais de comunicação têm buscado minimizar o impacto das falhas cometidas pelos diversos órgãos da administração direta e indireta perante seus contribuintes e a sociedade.

A preocupação crescente com a qualidade do serviço prestado à população pelas instituições públicas deve justificar o surgimento de instâncias de proteção ao cidadão dentro dessas instituições, como as ouvidorias, visando à melhoria de sua eficiência nas políticas públicas e de suas relações com seus públicos. Na visão do Martins e Marini (2014, p. 46) a ouvidoria faz parte da gestão colaborativa que implica na “governança em rede entre instituições e entre estas e a sociedade”, ou seja, “porque os indivíduos vivem numa sociedade em rede, fazem parte de um estado em rede, e são cada vez mais partícipes da coprodução de políticas públicas”.

O Distrito Federal (DF) utiliza como canal de ouvidoria o sistema denominado OUV-DF. Nesse sistema informatizado é possível averiguar as manifestações de elogio, de sugestão, de solicitação, de reclamação, de informação e de denúncia. O Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF), por sua vez, também utiliza o sistema OUV-DF dentro da Ouvidoria do CBMDF, recebendo diariamente inúmeras manifestações de militares, cidadão e empresas, de diversos tipos de demandas referentes ao serviço desempenhado pela Corporação.

Por isso, este trabalho apresentou uma pesquisa sobre o instituto da ouvidoria, o seu conceito e suas formas de atuação, com base na literatura, para contextualizar e fundamentar a análise do sistema do OUV-DF como instrumento estatístico e de relacionamento com o cidadão dentro do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. O intuito foi identificar as evidências de melhoria da gestão a partir da participação popular em outros órgãos, na qual a ouvidoria pública pode ser utilizada para impulsionar a gestão pública, mediante a efetiva participação da sociedade.

1.1. Definição do problema

O Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal atua em várias áreas prestando serviço à comunidade. Dentre os diversos atendimentos às ocorrências operacionais de atendimento pré-hospitalar, de salvamento, de combate a incêndio, além dos serviços de vistoria e análises de projetos, conforme a Lei de Organização do CBMDF (Brasil, 1991).

Art. 2º Compete ao Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal:

I - realizar serviços de prevenção e extinção de incêndios;

II - realizar serviços de busca e salvamento;

III - realizar perícias de incêndio relacionadas com sua competência;

IV - prestar socorros nos casos de sinistros, sempre que houver ameaça de destruição de haveres, vítimas ou pessoas em iminente perigo de vida;

V - realizar pesquisas técnico-científicas, com vistas à obtenção de produtos e processos, que permitam o desenvolvimento de sistemas de segurança contra incêndio e pânico;

VI - realizar atividades de segurança contra incêndio e pânico, com vistas à proteção das pessoas e dos bens públicos e privados;

VII - executar atividades de prevenção aos incêndios florestais, com vistas à proteção ambiental;

VIII - executar as atividades de defesa civil;

IX - executar as ações de segurança pública que lhe forem cometidas por ato do Presidente da República, em caso de grave comprometimento da ordem pública e durante a vigência do estado de defesa, do estado de sítio e de intervenção no Distrito Federal.

X - executar serviços de atendimento pré-hospitalar. (Inciso acrescido pela Lei nº 12.086, de 6/11/2009) (BRASIL, 1991, art. 2º).

Com inúmeras áreas de atuação, é possível que a Administração Pública necessite de aprimoramento em alguma área, por isso indicadores institucionais poderão auxiliar na mensuração das áreas passíveis de melhorias.

A ouvidoria exerce atividades essenciais para o aprimoramento dos serviços públicos, concretizando um papel relevante na boa interlocução entre a sociedade e a Administração Pública, auxiliando também na mensuração das melhorias para a organização.

O CBMDF utiliza, em seu site oficial na internet, o sistema OUV-DF que serve, atualmente, para produzir relatórios e indicativos de atendimento às ocorrências. Nesse sistema, implementado em âmbito distrital, por meio da Ouvidoria do CBMDF, são confeccionados relatórios mensais sobre as manifestações diversas da população do DF, que também envolvem o público interno. Os relatórios enviados no ano de

2019 contemplam, estatisticamente, os números de reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação e informação.

Perante o exposto, o problema de pesquisa proposto traduz-se na seguinte pergunta: Como aproveitar os dados do Sistema OUV-DF como instrumento de gestão do CBMDF?

1.2. Justificativa

No meio privado, como no meio público, é essencial que haja uma mensuração do grau de satisfação dos produtos ou serviços ofertados. Quanto maior o grau de satisfação da população com determinado produto ou serviço, mais a empresa detentora de tal produto poderá crescer dentro do mercado atuante. Por isso, as empresas privadas têm investido fortemente no serviço de Ouvidoria.

Na atualidade, as instituições públicas verificaram que, para a sobrevivência de seus setores, é necessário que invistam também no serviço de ouvidoria. Muitos órgãos públicos já utilizam a Ouvidoria na gestão, pois demonstra o que pode ser melhorado naquelas instituições.

Conforme o documento do Controladoria Geral do DF (CGDF, 2016a) denominado Sistema Informatizado de Ouvidoria - OUV/DF, emitido pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal (OGDF), na capital federal, tentou-se implantar um sistema de ouvidoria efetivo desde 2011. Contudo, somente em 2016, com um sistema mais estável, foi lançado o sistema OUV-DF para servir às ouvidorias dos Órgãos do Distrito Federal.

Com a utilização do sistema OUV-DF, órgãos relacionados à saúde, Detran, Administrações Regionais, dentre outros têm utilizado o sistema como ferramenta de gestão para melhoria do serviço público.

Esta pesquisadora ocupou a função de Ouvidora Adjunta, na Ouvidoria do CBMDF, entre os meses de outubro de 2019 a maio de 2020. Durante esse período, a Controladoria e a Ouvidoria do DF exigiam que a corporação mantivesse os dados estatísticos mensais, trimestrais e anuais do sistema OUV-DF sempre atualizados.

Para atender a esta demanda, as informações colhidas pela Ouvidoria do CBMDF eram enviadas para publicação em Boletim Geral (BG).

Ainda no ano de 2019, foi realizado o 4º Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria Pública, no qual a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal recebeu um prêmio de melhor trabalho com o tema: A Ouvidoria da Saúde vai até você. Tal proposta consistia em uma ouvidoria itinerante, a fim de trabalhar essas informações como ferramenta de gestão para a melhoria do sistema público de saúde do DF.

O trabalho em questão apontou os setores com os quais os usuários estavam satisfeitos e quais precisavam de mais investimento. Ao analisar estes resultados, esta pesquisadora percebeu que os dados da Ouvidoria do CBMDF também poderiam auxiliar na melhoria da gestão da corporação, de modo a atender à demanda dos usuários brasileiros.

No Distrito Federal, a Corporação ainda se depara com desafios de mostrar a singularidade de seus serviços e sua excelência na prestação e satisfação da população, tendo em vista a concorrência que surgiu com os bombeiros civis, que têm muito interesse em tomar o lugar do bombeiro militar.

Um modelo, se adaptado à realidade do CBMDF, poderia ser utilizado para averiguar os setores que requerem mais investimento de pessoal, de estrutura, ou mesmo influenciar no aprimoramento de algum curso que seja mais demandado, segundo as estatísticas apontadas pelo sistema de ouvidoria.

No Planejamento Estratégico da Corporação/2017-2024(CBMDF,2017), esse estudo pode ser correlacionado ao Objetivo Estratégico de aperfeiçoar a gestão, com o foco na iniciativa de mapear e melhorar os processos de apoio, bem como atualizar os indicadores de desempenho. Um dos indicadores contidos no Planejamento Estratégico é o Indicador Institucional denominado: Demandas da ouvidoria.

A pesquisa também pode ser associada a outro Objetivo Estratégico, o de consolidar a governança corporativa por meio da iniciativa de: “Estreitar e aprimorar os mecanismos de comunicação com o cidadão e com o público interno” (CBMDF, 2017, p. 28).

O resultado do estudo poderá ser utilizado conjuntamente por outros setores públicos do DF que possuem o sistema e não o utilizam como instrumento de gestão, implementando melhor aplicabilidade de recursos.

1.3. Objetivos

1.3.1. *Objetivo geral*

Analisar como os dados relativos ao sistema do OUV-DF podem ser utilizados pela corporação como canal de gestão.

1.3.2. *Objetivos específicos*

1. Descrever as contribuições das ouvidorias como mecanismos de governança;
2. Identificar quais são os critérios utilizados pelo sistema OUV-DF;
3. Verificar se os indicadores do sistema podem ser utilizados para subsidiar no planejamento estratégico da Corporação;
4. Examinar os dados fornecidos pelo sistema para estabelecer medidas a serem tomadas pela corporação.

1.4. Questões

1. Quais as contribuições das ouvidorias como mecanismos de boa governança?
2. Quais os critérios utilizados pelo sistema OUV-DF?
3. Quais indicadores do sistema podem ser utilizados para subsidiar no planejamento estratégico da Corporação?
4. Que tratamento pode ser dado aos dados fornecidos pelo sistema para estabelecer medidas a serem tomadas pela corporação?

1.5. Definição de termos

Animais Sinantrópicos: Populações animais de espécies silvestres nativas ou exóticas, que utilizam recursos de áreas antrópicas, de forma transitória em seu deslocamento, como via de passagem ou local de descanso; ou permanente, utilizando-as como área de vida. Destacamos dentre os animais sinantrópicos, aqueles que podem transmitir doenças ou causar agravos à saúde do homem ou outros animais e que estão presentes na nossa cidade, como: rato, pombo, morcego, barata, mosca, mosquito, pulga, carrapato, formiga, escorpião, aranha, taturana, lacraia, abelha, vespa e marimbondo. (COSTA, 2013)

COVID-19: É uma doença causada pelo coronavírus, denominado SARS-CoV-2, que apresenta um espectro clínico variando de infecções assintomáticas a quadros graves. De acordo com a Organização Mundial de Saúde, a maioria (cerca de 80%) dos pacientes com COVID-19 podem ser assintomáticos ou oligossintomáticos (poucos sintomas), e aproximadamente 20% dos casos detectados requer atendimento hospitalar por apresentarem dificuldade respiratória, dos quais aproximadamente 5% podem necessitar de suporte ventilatório. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2021)

E-SIC: É um sistema que funciona na Internet e centraliza todos os pedidos de informação que forem dirigidos ao Poder Executivo Federal, as respectivas vinculadas e empresas estatais (VIEIRA; MONTENEGRO JUNIOR, 2016)

Gestão: Consiste na utilização criteriosa de meios (recursos, pessoas, processos, práticas) para alcançar um fim identificado. É um meio ou instrumento pelo qual o órgão de administração consegue alcançar um resultado ou objetivo. Conjunto de decisões que determinam o desempenho da organização no curto, médio e longo prazo. (TCU, 2014).

Governança: É dirigir a economia e a sociedade visando objetivos coletivos. (PETERS, 2013).

Indicadores de desempenho: É um número, percentagem ou razão que mede um aspecto do desempenho, são instrumentos importantes para controle da gestão. É uma ferramenta gerencial para administrar qualquer empresa. (SILVA, 2013)

Matriz de Risco: Busca classificar o risco em função da probabilidade de ocorrência e da severidade do mesmo e a partir do cruzamento destes parâmetros chega-se a classificação de risco. Muitas são as variações dessa matriz de empresa para empresa, onde cada qual determina as categorias de probabilidade e severidade, de acordo com suas necessidades. (MUNIZ, 2011)

Matriz SWOT: Serve para posicionar ou verificar a situação e a posição estratégica da empresa no ambiente em que atua (MCCREADIE, 2008)

Plano de ação: É uma ferramenta de gestão empresarial que tem como base a elaboração de uma lista com todos os passos necessários para atingir um determinado objetivo. Além de desdobrar a tarefa em etapas, um bom plano de ação também prevê quem irá executar cada atividade, em qual prazo e com quanto de orçamento. (DICIONÁRIO FINANCEIRO, 2021)

Planejamento estratégico: O planejamento estratégico é um processo utilizado para formulação de estratégia organizacional de longo prazo no qual se busca o conhecimento do ambiente ao qual a organização está inserida. Confere maior racionalidade às ações da instituição no alcance da sua visão de futuro e no cumprimento da sua missão institucional. (SOUZA, 2010).

Plano Plurianual: Estabelecerá, de forma regionalizada, as diretrizes, objetivos e metas da administração pública federal para as despesas de capital e outras delas decorrentes e para as relativas aos programas de duração continuada. (BRASIL, 1988)

Política pública: Conjunto articulado e estruturado de ações e incentivos que buscam alterar uma realidade em resposta a demandas e interesses dos atores envolvidos. (MARTINS, 2007).

Programa de Desempenho: Reúne ações e projetos voltados para a melhoria do desempenho nas ouvidorias seccionais para que indicadores e metas destes instrumentos sejam alcançados. (OGDF, 2020)

SEI: É um sistema de produção e gestão de documentos e processos eletrônicos desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) e cedido gratuitamente à administração pública. (GDF, 2021)

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1. Administração Pública

Está descrito na Constituição Federal que a responsabilidade para a prestação do serviço público adequado é do Estado (Brasil, 1988):

Art. 175. Incumbe ao Poder Público (...) a prestação de serviços públicos.
Parágrafo único. A lei disporá sobre:
[...] II- os direitos dos usuários
[...]IV- a obrigação de manter serviço adequado. (BRASIL, 1988, art. 175).

A Administração Pública, na concepção de Meirelles (2007), é composta por um grupo de órgãos instituídos a fim de cumprir os objetivos do Governo de prestar o serviço público em benefício da coletividade. E ainda, em uma visão mais ampla, é a satisfação das necessidades coletivas por meio do aparelhamento do Estado.

Tanto a Constituição Federal, como Meirelles (2007), no conceito de Administração Pública, reiteram que o estado é responsável pela adequada prestação de serviço público.

Branco e Cruz (2013) explanam a importância do Estado de avaliar os serviços que oferta aos cidadãos, comparando-os com rigorosos padrões de qualidade, para saber se tais atividades são adequadas ou se precisam ser melhoradas. Ainda fomentam que essa tarefa de aferir está contida no art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição. Art. 37:

A administração pública [...] obedecerá aos princípios de [...] eficiência e, também, ao seguinte: [...] § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:
I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (BRASIL, 1988, art. 37)

2.2. Serviços Públicos

Com a finalidade de satisfazer as necessidades da coletividade e, principalmente, assegurar os direitos da população, a Administração Pública e os Municípios criaram e mantêm os serviços públicos. Estes são regulamentados por

legislações que definem a quem os serviços são destinados, quem é o responsável por executá-los, o que eles visam oferecer e como devem funcionar.

A Lei nº 13.460/2017 trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário e define o serviço público em seu art. 2º:

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

[...]

II- Serviço Público – atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública; (BRASIL,2017a, art. 2º)

2.3. Governança pública na Administração

Segundo o Decreto Federal nº 9.203/2017:

Art. 2º Para os efeitos do disposto neste Decreto, considera-se:

I - governança pública - conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade; (BRASIL,2017b, art. 2º).

A boa governança ou as boas práticas de governança podem ser definidas como (CASA CIVIL, 2018):

Portanto, um dos principais papéis da política de governança é garantir que a atuação pública seja tida como legítima pelo cidadão, de forma a fortalecer o cumprimento voluntário de regras sociais e a reduzir a necessidade de controles mais rígidos e burocráticos. (CASA CIVIL,2018, p. 22).

O Tribunal de Contas da União (TCU), por meio da obra de Referencial Básico de Governança aplicável aos Órgãos e entidades da Administração Pública (TCU, 2014), afirma que o instrumento de transparência criado para fortalecer a governança pública foi a Lei de Acesso à Informação expressa na Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, que assegura o direito fundamental de acesso à informação e facilita o monitoramento e o controle de atos administrativos e da conduta de agentes públicos.

Para corroborar, Branco e Cruz (2013, p. 127) explanam que:

A legislação pública brasileira define os princípios que devem nortear o funcionamento de mecanismos de governança e indica alguns deles, tais como: funcionamento de conselhos de representação popular, **serviços de atendimento ao cidadão e ouvidorias**, carta de serviços ao cidadão, mecanismos de acesso à informação pública, sistema de planejamento,

comitês internos, auditoria interna e controle externo. (BRANCO e CRUZ, 2013, p. 127, grifo nosso)

2.4. Ouvidorias Públicas

2.4.1 A Origem e o conceito de ouvidoria

O ouvidor tem a sua atual forma de agir com origem datada do início do século XVIII. “O conceito surgiu na Suécia, em 1713, e acabou se oficializando na reforma constitucional sueca de 1809”. O termo usado era *ombudsman* e estabelecia “o funcionário nomeado pelo governo para ouvir as queixas do cidadão contra os servidores ineptos e os desmandos da burocracia” (COSTA, 2006, p. 16).

“*Ombud* significa representante e *man* homem”. A palavra *ombudsman* caracteriza com propriedade “aquele que representa” o cidadão. Um colaborador público atuante – alguém inserido na instituição – que trabalha para proteger os interesses e direitos do cidadão (COSTA, 2006, p. 15).

Para Gomes (2000, p. 50), no ano de 1986 foi exteriorizado e admitido no 5º Congresso de Direito Administrativo uma conceituação para o termo que se tornou recorrente na doutrina brasileira: “ombudsman é um instituto de direito administrativo de natureza unipessoal e não contenciosa, funcionalmente autônomo [...] e, nessa condição, voltado para a defesa dos direitos fundamentais do cidadão”.

A palavra de origem portuguesa, ouvidor, significado “aquele que ouve”, surge pela primeira vez no Brasil, durante o período colonial. Nessa época do Brasil colônia, aparece a figura do ouvidor geral, como “um representante dos interesses da coroa na colônia e não como defensor do povo”. Esse modo é distorcido dos atributos de sua origem e também do atual modelo funcional utilizado (SPÍNDOLA, 2012, p. 24).

2.4.2 Ouvidoria no Brasil

Conforme Moraes (2011, p. 136) a primeira ouvidoria pública brasileira iniciou-se no município de Curitiba–Paraná, em 1986, a prefeitura de Roberto Requião. A finalidade primordial dessa ouvidoria era “atender ao clamor social de participação popular” na administração da Coisa Pública.

Essa ouvidoria foi formalmente fundada com atributos e funcionalidade original, atendendo ao conceito atual do instituto ouvidoria (Pinto, 2008).

A figura do ouvidor do Brasil surgiu em 1549, quando Pero Borges foi nomeado por Tomé de Souza. Ouvidor-Geral. Suas funções, porém eram bem diferenciadas das ouvidorias atuais. O primeiro registro de Ouvidoria no país, nos moldes de hoje, foi Roberto Requião. A seguir, em 1992, foi criada a Ouvidoria Geral da República, no Ministério da Justiça e, em 1995, a Associação Brasileira de Ombudsman/Ouvidores (ABO). (PINTO, 2008, p. 15).

No ano de 2020, ombudsman e ouvidor são duas palavras para a mesma função, caracterizando-se por ser um representante dos fidedignos interesses do cidadão, um protetor dos direitos do consumidor, havendo apenas uma distinção em relação ao ambiente público e o privado. “Em Geral prefere-se o termo ombudsman no meio empresarial e ouvidor no serviço público” (CENTURIÃO, 2003, p. 60).

O trabalho das ouvidorias brasileiras está respaldado no §3º do art. 37 da Constituição Federal, estabelecendo as ouvidorias como instâncias de controle e participação social:

§ 3º A lei **disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta**, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (BRASIL, 1988, art. 37, grifo nosso).

Para Lyra e Cardoso (2011, p. 22) “a ouvidoria pública tem como escopo a eficiência e a eficácia no serviço público, mas sempre referidas à garantia de tratamento justo e equânime do cidadão”.

Ainda na concepção de Lyra e Cardoso (2011) a ouvidoria proporciona realmente a aplicação da democracia:

A ouvidoria pública – em contraste com a privada- **é um instrumento privilegiado de aprofundamento da democracia porque promove a socialização da política, fazendo dos seus demandantes artífices da construção de uma nova cultura de cidadania. Não é ao cliente, que, no mercado, consome porque tem poder aquisitivo, que a ouvidoria atende, mas ao cidadão, que usufrui de um serviço porque necessita dele, e essa**

necessidade é reconhecida como um direito, aliás, por ele conquistado. (LYRA e CARDOSO, 2011, p. 24, grifo nosso).

Em um outro trecho Lyra e Cardoso (2011) explica ainda que a ouvidoria e o Ministério Público exercem o mesmo papel fundamental:

As ouvidorias públicas e o MP têm em comum a promoção dos direitos de cidadania, indissociável do compromisso primordial **e inarredável com a democracia e o interesse público.** (LYRA e CARDOSO, 2011, p. 45, grifo nosso).

Segundo Lyra e Cardoso (2011, p. 79) com a disseminação das ouvidorias no Brasil, elas são compreendidas como instrumento que objetiva a “concretização dos preceitos constitucionais que regem a administração pública – legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência” que são conceitos que norteiam a prestação do serviço público.

Lyra e Cardoso (2011) *apud* Controladoria Geral da União ainda complementam que:

[...] Além desse objetivo primeiro, são atribuições principais de uma ouvidoria pública: “indução de mudança, reparação do dano, acesso a administração e promoção da democracia”. Além destas, e em caráter mais amplo, há consenso de que “a ouvidoria pública busca atuar como mediador entre Estado e a sociedade, não sendo apenas um canal inerte entre o cidadão e a administração pública”.

[...]

As ouvidorias públicas vêm transformando em instrumento inovador de gestão e, principalmente, em uma ferramenta de controle social e de atendimento aos usuários dos serviços públicos.

[...]

Nessa trajetória, as ouvidorias públicas surgem como lócus privilegiado de promoção da inclusão, tendo em vista que sua atuação busca a um só tempo influir na qualidade da prestação dos serviços públicos e equalizar as relações entre cidadão e administração pública. (LYRA e CARDOSO, 2011, p. 79-81).

Para Brandão (2011, p. 111) as informações que são colhidas pela ouvidoria servem como valorosa fonte de dados para identificar os pontos fracos da instituição e das demandas dos usuários de modo a subsidiar o planejamento estratégico. Outra utilização dos serviços da ouvidoria e do Ministério Público é a de controle interno como “correção e aperfeiçoamento de seus serviços”.

A Lei nº 13.460/2017 estipula em seu art. 10, que a manifestação do usuário de serviços públicos necessitará ser dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável. Desse modo, todo órgão ou entidade pública deve possuir uma ouvidoria ou, na sua ausência, entidade que seja responsável pelo recebimento das demandas. O Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460 na esfera do Poder Executivo federal, mostra expressamente que na inexistência de ouvidorias, os órgãos e entidades públicas carecem de unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

Desta forma, a criação de unidades específicas de ouvidorias é extremamente aventada na legislação. “Ainda assim, caso o órgão ou entidade decida que não constituirá uma ouvidoria específica, será necessário atribuir a um outro setor da organização a competência para a realizar as atividades de típicas de ouvidoria previstas em lei.” (CGU, 2018b, p. 25)

A ouvidoria pratica tarefas essenciais para a boa interlocução entre a sociedade e a Administração Pública, desempenhando papel de relevo para apoiar o gestor no desenvolvimento constante dos serviços públicos. “Nesse sentido, a ouvidoria precisa ser estruturada em eixos consistentes de governança, legitimidade e independência” (CGU, 2018b, p. 26).

O assunto de ouvidoria é atual, porque o estado procura o diálogo com a sociedade assim como a simplificação de gestão.

2.4.3 Contribuições da ouvidoria para os setores públicos no âmbito brasileiro

Para Pinto (2011), a ouvidoria auxiliou a penitenciária de Minas Gerais a detectar as falhas em relação às condutas com seus servidores. Pelos dados informados pela ouvidoria foi possível averiguar as reclamações que tomaram destaque: abuso de autoridade, maus –tratos, tortura, corrupção e tráfico de drogas. Por meio da apuração que se iniciou na ouvidoria, diversos servidores responderam e, nos casos mais graves, agentes e diretores foram exonerados de suas funções. Outra melhoria que a ouvidoria trouxe para o sistema prisional foi detectado por meio de denúncias de que os presos permaneciam recolhidos mesmo tendo cumprido a

sua pena. Desta forma, foram inseridos colaboradores especializados em cumprimento de pena para que não fosse ultrapassado o período de penalização do detento. Essa atitude resultou na diminuição de rebeliões e motins nas unidades da Subsecretaria de Administração Prisional.

No estudo de Moraes (2011, p. 140-141), ele explanou sobre as ouvidorias da Polícia de São Paulo e a do Rio Grande do Norte. A ouvidoria paulista tornou-se muito importante após o caso que passou na Rede Globo de televisão em 1997 na cidade de Diadema, após imagens de um telegrafista amador que mostraram a extorsão, humilhação e espancamento de pessoas ocorrida na blitz da favela Naval. “O caso teve repercussão nacional e internacional e terminou dando uma grande visibilidade à Ouvidoria”.

Moraes (2011) ainda aponta como melhoria pelo êxito nas ações da ouvidoria paulista a credibilidade alcançada junto à sociedade, porque esse canal foi independente e não se mesclava com as instâncias policiais. O autor ainda reforça que (Moraes, 2011):

O êxito da ousada experiência paulista de controle extra orgânico das corporações policiais serviu de exemplo para o resto do país inspirou a criação de várias outras ouvidorias autônomas, como Ouvidoria de Polícia do Maranhão, do Mato Grosso, de Minas Gerais, do Pará e Rio grande do Norte. Essa ouvidoria de vertente democrática, em decorrência do competente trabalho de combate aos abusos policiais e de defesa dos direitos humanos que vem desenvolvendo desde a sua criação, e, é claro, da abertura que conseguiu nos meios de comunicação para a divulgação desse trabalho em todo o país. (MORAIS, 2011, p. 141).

Para explicitar a contribuição da ouvidoria da polícia paulista para a sociedade foi citado o relatório da Organização dos Estados Americanos (OEA). Moraes *apud* OEA (Relatório/OEA, 1997):

[...] No capítulo “Violência policial- a impunidade e o foro privativo militar no Brasil” cita o desempenho dos 17 meses primeiros meses da Ouvidoria da Ouvidoria da Polícia do Estado de São Paulo. **“A existência e ação da Ouvidoria vêm sendo amplamente divulgadas pelo governo desse modo estimulando a população a denunciar os abusos cometidos por policiais militares e civis”**.

A Comissão chama a atenção para a **“coincidência da criação desse órgão e a sensível diminuição de mortes causadas por policiais”**. Recomenda a medida prevista pelo Programa Nacional de Direitos Humanos (1999): “Incentivar a instauração das Ouvidorias de Polícia, com representantes da sociedade civil e autonomia para investigação e fiscalização” (RELATÓRIO/OEA, 1997, grifo nosso).

A pesquisa de Moraes (2011, p. 150) ainda contempla a atuação da Ouvidoria da polícia do Rio Grande do Norte, que surgiu em 2000 após assassinato do advogado do Conselho Estadual de Direitos Humanos e Memória Popular, que denunciou um grupo de extermínio ligado à polícia. Apesar de implementada, a ouvidoria do Rio Grande do Norte passou por muita dificuldade por falta de pessoal. Após a disposição do trabalho de estudantes civis da área de direito para trabalhar na ouvidoria, esta começou a funcionar de forma regular. Esse canal de comunicação serviu para resolver diversos conflitos: desde uma transferência de uma policial que estava sendo ameaçada no seu local de trabalho por traficantes, até problemas de captura de macacos envolvendo o Corpo de Bombeiros do estado. Esta ouvidoria também recebeu muitas denúncias de “violência policial, tortura, espancamento e tomou conhecimento dos primeiros casos de morte provocados pelo uso abusivo da força e da arma de fogo por parte do profissional de segurança pública”. Como medida corretiva a ouvidoria proporcionou cursos de capacitação na área de direitos humanos e cidadania voltados aos profissionais de segurança pública como promoção dos direitos por meio da educação.

Outra contribuição da Ouvidoria do Rio Grande do Norte, para Moraes (2011) foi na mediação de conflitos (Moraes, 2011):

Além do trabalho de recepção de denúncias e das ações propositivas desenvolvidas pela Ouvidoria, **este órgão também incluiu a mediação de conflitos em suas atividades**. A atuação da Ouvidoria neste terreno se deu por meio da mediação de greves da Polícia Militar, da Polícia Civil, dos funcionários da Polícia Técnica e até de conflitos entre profissionais da saúde e entre os vereadores da Câmara Municipal de Natal. O fruto positivo desta experiência foi o credenciamento que a Ouvidoria conseguiu junto às policiais para obter informações que, mais tarde, serviriam aos interesses da sociedade. (MORAIS, 2011, p. 153, grifo nosso).

Em relação às melhorias ofertadas à saúde de Minas Gerais, Moura e Carvalho (2011) explana que computaram as demandas dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) de Minas. Por meio dessas manifestações foi possível melhorar a gestão, pois os órgãos competentes foram acionados para a correção de irregularidades indicadas, incentivo às pesquisas na área sanitária e correção nas falhas das ações de seus agentes nas manifestações comprovadas dos usuários.

Moura e Carvalho (2011) afirmam que a ouvidoria é um importante instrumento de gestão quando conclui em sua pesquisa que:

Pontue-se que, visando à eficácia e transparência na gestão dos bens públicos, o fortalecimento da cidadania e a melhoria na qualidade dos serviços públicos na saúde, a OUSAU/OGE-MG tem pugnado para que a Secretaria de Estado da Saúde de Minas Gerais, precursora na definição das políticas públicas junto às Gerencias Regionais de Saúde, como também, os demais órgãos sob a gestão de Estado, **reconheçam a importância da Ouvidoria Pública de Saúde. Com efeito, trata-se de um instrumento valioso para a gestão e o planejamento das ações na área em tela, uma vez que possibilita sinalizar o grau de (in)satisfação dos cidadãos no que tange aos serviços ofertados e às políticas públicas de saúde desenvolvidas no Estado de Minas Gerais.** À Administração Pública Estadual, por meio de seus gestores encarregados de coordenar ações de saúde, urge se assenhorar, com premência, do conjunto de informações disponíveis para análise, resultantes do trabalho da Ouvidoria de Saúde. Esta, na qualidade de Instituto de Democracia Participativa, age com intuito de melhorar e qualificar os seus serviços, minimizando os anseios da sociedade, do cidadão usuário do sistema de saúde e dos próprios gestores municipais. (MOURA e CARVALHO, 2011, p. 183-184, grifo nosso).

2.4.4 Ouvidoria no Distrito Federal

Segundo a Controladoria Geral do Distrito Federal (2016a), o serviço de ouvidoria na capital se consolidou com o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, criado pela Lei Distrital nº 4.896/2012 como “ferramenta de gestão pública e canal de interlocução com o cidadão”. Primeiramente, foi utilizado o sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG (Tomás Aquino Gonzaga), que, na época, não exigia que se baixasse um *software* para utilização.

A CGDF (2016a, p. 104) complementou que o uso desta ferramenta foi fundamental para o serviço de ouvidoria, pois registrava as demandas do cidadão e por isso:

[...] é um bom indicador de qualidade dos serviços públicos. Nesse sentido, o seu bom funcionamento, bem como o seu constante aprimoramento, é indispensável para a possibilitar os gestores, a partir dos dados da Ouvidoria, uma compreensão da atuação governamental, identificando os êxitos e as necessidades de mudança na administração. (CONTROLADORIA GERAL DISTRITO FEDERAL, 2016a, p. 104).

Consta no documento que esse primeiro sistema TAG apresentou instabilidade e óbices que fizeram a alta administração decidir por investir em um *software*. Esse novo produto foi desenvolvido e substituiu o TAG pelo denominado OUV-DF, que ainda oferecia a possibilidade de utilização desta ferramenta em dispositivos móveis. Foi somente com o diálogo com a sociedade e a simplificação de gestão, previstos

por uma legislação vigente, que surgiu o novo sistema que iria substituir o TAG, denominado OUV-DF.

O Órgão controlador menciona que esse novo sistema teve seu início em 16 de setembro de 2016 e foi inovador para a época porque integrou diversos órgãos que conseguem, inclusive, mapear o cidadão com georreferenciamento. Por meio desta nova plataforma, o cidadão agora é visto como pessoa e não só como registro. As inovações do sistema, tanto para a Administração Pública como para o cidadão, foram perceptíveis e elencadas no trabalho da CGDF como: tela onde o cidadão visualiza as suas manifestações; tela de consulta de uma solicitação registrada no OUV-DF; tela inicial do sistema (que permite visualizar as manifestações por Região Administrativa); filtros para exibição do mapa, *Dashboard*¹ com números consolidados, números de Ouvidoria, filtros para relacionar dados, perfil do cidadão que fala com o governo, tela para marcar “resolvida” ou “não resolvida”, pesquisa de satisfação. (CGDF, 2016a).

O informativo elenca, ainda, que outros benefícios alcançados com a elaboração do novo software foram as parcerias que o Distrito Federal teve de realizar com a SEPLAG (Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão), Codeplan (Companhia de Planejamento do Distrito Federal) e Agefis (Agência de Fiscalização) para a criação da plataforma. Ocorreu a participação de cidadãos, ouvidores que possuíam experiência no Distrito Federal, juntamente com a Subsecretaria de Transparência e Gestão da Informação para realizar o teste da plataforma.

Foi mencionado, no documento, que o sistema OUV-DF é utilizado para a transparência e controle social (CGDF, 2016a):

O sistema em si já tem o foco na transparência e no controle social, pois suas funcionalidades foram desenvolvidas para empoderar o cidadão e aprimorar o processo de atendimento com foco na maior participação social.

Especificamente no quesito transparência, o OUV-DF apresenta informações consolidadas em gráficos dinâmicos apresentados logo na página inicial do sistema. E para viabilizar o controle social, o cidadão empoderado com a prerrogativa de avaliar o desdobramento como “Resolvido” ou “Não resolvido”. Logo em seguida é apresentada uma pesquisa de satisfação para que o cidadão possa avaliar o serviço de ouvidoria como um todo. Essas características foram detalhadas no item “Por que esta iniciativa é inovadora”

¹ Segundo Gomes (2018) *apud* Buchsbaum dashboards exigem informações visualizadas em uma única tela, além disso, contém numerosas formas de interação com o usuário, proporcionam um ponto inicial para as demais informações presentes em uma organização.

deste formulário de inscrição. (CONTROLADORIA GERAL DISTRITO FEDERAL, 2016a, p. 121)

A CGDF ainda menciona o grau de replicabilidade, ou seja, que o sistema pode ser repassado a qualquer órgão público no âmbito estadual ou federal que tenha interesse. Por fim, finaliza que o sistema é sustentável porque a plataforma utiliza a *internet* e reduz os custos com ligação e trâmite de papel impresso.

Desta forma, o sistema mais utilizado pelo Distrito Federal para os órgãos públicos é o OUV-DF. Outro sistema também utilizado pelo GDF é o E-SIC. Ambos os sistemas compõem o Sistema de Gestão de Ouvidorias (SIGO). Devido a riqueza de informações apresentadas pelo primeiro sistema, apenas ele será abordado nessa pesquisa.

A Instrução Normativa 01/2017 prevê a utilização do OUV-DF para o registro de manifestação do cidadão por parte das ouvidorias seccionais:

Do Tratamento das Demandas

Art. 10. As ouvidorias seccionais deverão, no âmbito de suas atribuições, receber, encaminhar para apuração e responder as manifestações de ouvidoria utilizando sempre da linguagem cidadã.

Parágrafo único. Entende-se por linguagem cidadã aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 11. As ouvidorias seccionais utilizarão o Sistema Informatizado de Ouvidoria OUV-DF, acessado por meio do endereço eletrônico www.ouv.df.gov.br, definido pela Controladoria Geral, de forma a registrar e acompanhar as demandas formuladas pelo cidadão aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

§ 1º. As manifestações recebidas por escrito deverão ser digitalizadas e anexadas à demanda registrada no sistema.

§ 2º. Nos casos em que sejam disponibilizados pelo órgão ou entidade outros meios de comunicação com o cidadão, a ouvidoria seccional que tomar conhecimento de uma manifestação de ouvidoria deverá registrá-la de imediato no Sistema Informatizado de Ouvidoria.

§ 3º. Ao tomar conhecimento de uma manifestação, ou quando as demandas de que trata o § 2º forem recebidas com insuficiência de dados pessoais do cidadão, a unidade seccional do órgão ou entidade deverá registrar no Sistema Informatizado de Ouvidoria utilizando o Cadastro Nacional Pessoa Jurídica – CNPJ do respectivo órgão ou entidade, sendo vedado, neste caso, o registro por meio do Cadastro de Pessoa Física - CPF dos servidores da instituição. (Acrescido(a) pelo(a) Instrução 5 de 09/11/2020)

§ 4º. As manifestações registradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria serão invalidadas quando: (Acrescido(a) pelo(a) Instrução 5 de 09/11/2020) (CONTROLADORIA GERAL DISTRITO FEDERAL, 2017b, grifo nosso).

2.4.5 Contribuições do sistema OUV-DF para os setores públicos no âmbito do Distrito Federal

Para essas contribuições foram analisados documentos que ganharam prêmio de melhores práticas de ouvidoria utilizando o OUV-DF no ano de 2019, pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal, subordinada à Controladoria Geral do Distrito Federal e o Plano de ação da OGDF de 2020.

O primeiro projeto vencedor é o da Secretaria de Estado e Saúde do Distrito Federal (SES-DF, Anexo B), com o Projeto de Ouvidoria Itinerante denominada: A ouvidoria da Saúde vai até você. Nesse projeto, o cerne do processo era coletar as informações do cidadão *in loco* para serem utilizadas como instrumento de gestão. Primeiramente foram levantados os assuntos mais frequentes de ouvidoria para a Secretaria de Saúde via OUV-DF. Percebeu-se que o campo denominado Atendimento em unidade básica de Saúde continha o maior número de manifestações. Distribuíram as ouvidorias para servirem de pontos da secretaria de saúde, a fim de catalogar as manifestações presencialmente e implementar a participação da população da gestão da saúde. Todas as manifestações foram inseridas no sistema OUV-DF, dentre alguns problemas detectados nas unidades consta a falta de água e falta de ar condicionado nas unidades, dentre outros.

O Projeto (SES-DF, Anexo B, p. 18) menciona que: “com os resultados em mãos, a Unidade Setorial de Ouvidoria da SES-DF, transformou em informações os dados coletados no projeto e os encaminhou para a alta gestão do SES”.

O segundo projeto vencedor foi o da Secretaria de Estado e de Justiça (SEJUS, Anexo A), também no ano de 2019, com o Projeto: SEJUS mais perto do cidadão, que também utilizou a ouvidoria itinerante nas regiões administrativas (RAs) contempladas pelo programa. A ouvidoria, ao final de cada evento, produzia o relatório que era apreciado pela Assessoria de Gestão Estratégica e Projetos (AGESP), que acatava as mudanças. Por meio da participação do cidadão junto ao órgão, verificou-se que os problemas como: reclamação referentes à cobrança da 2ª via da identidade, falta de publicidade dos serviços ofertados e mudança do termo de linguagem para torná-la mais compreensível para o cidadão denominada de: linguagem cidadã.

Com o intuito de sanar esse problema, foi elaborado um projeto de lei para tornar a segunda via da identidade gratuita. Em relação à publicidade, foi alterado material de divulgação para atender a demanda do cliente e, na questão da linguagem, foi alterado o termo psicossocial para psicológica para atender a linguagem cidadã.

Foi avaliado o Plano de ação (PAO) de 2020 da Ouvidoria Geral do Distrito Federal (OGDF, 2020, p. 4). Por meio dele, a OGDF informa que seu documento está de acordo com “Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2019-2023 e Plano Plurianual do DF – PPA 2020-2023”.

A instituição informa, ainda, que ocorreu o aumento de 20% da participação popular, por meio das manifestações, em relação ao ano anterior, sem necessidade de ampliação de recurso.

Em outra parte do documento, é citado que foi modificada na legislação para atender a participação da sociedade junto às instituições públicas (OGDF,2020):

A Controladoria – Geral do DF - CGDF, como órgão superior e normativo do SIGO-DF, adotou providência ao editar o Decreto nº 39.723/2019 com estabelecimento de medidas para garantir **a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal através das ouvidorias**. No decreto são tratadas, dentre outras, questões de priorização das demandas de ouvidoria, assuntos mais recorrentes, previsão de ocorrências ou situações graves em relação a estas demandas, bem como obrigatoriedade de os dirigentes máximos dos órgãos relatarem providências adotadas a estas ocorrências e situações e indicações aos cargos de ouvidores por parte do Controlador-Geral.

[...]

Evidenciamos que todas as ações, projetos e programas executados por esta OGDF durante o ano de 2019 corrobora para que os cidadãos do DF, a cada dia estejam mais apropriados das ouvidorias, exercendo sua participação e controle social, onde percebem falhas nas prestações de serviços públicos, registrando solicitações, reclamações e denúncias, além de interagirem com o sistema por meio de pedidos de informações, sugestões e elogios, desta forma, só em 2019 foram cadastrados 81.772 novos usuários **o sistema OUV-DF, com 230.499 novas manifestações registradas, onde 41% destes usuários tiveram 100% de seus problemas resolvidos além dos 69% que estão satisfeitos com o serviço prestado pela ouvidoria e 76% dos usuários recomendam a utilização das ouvidorias do Distrito Federal, reforçando a confiança no sistema.** (OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL, 2020, p. 6-7, grifo nosso).

Foi aplicada a matriz SWOT para a estudo dos resultados de ouvidoria e, perante o quesito de Forças no ambiente interno, detectou-se que (OGDF,2020):

IV. Aprovação do Sistema OUV-DF pela população do DF com 91% de satisfação do sistema;

[...]

VIII. Diversidade de canais de atendimento – internet (OUV-D, OUV-DF mobile e App e-GDF), telefone e presencial – que propiciam maior acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria;

[...]

IX. Projeto de Ouvidoria Itinerante consolidado em vários órgãos e entidades do SIGO-DF;

X. Criação do Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidorias do DF com monitoramento por indicadores;

XI. SIGO-DF inserido na lógica de gerenciamento de dados e informações baseadas no Business Intelligence – BI com apropriação de tecnologia própria no OUV-DF e no Portal de Indicadores de Ouvidorias do DF;

XII. Possibilidade de a pesquisa de satisfação ser realizada por usuários da Central 162;

[...]

XV. Conhecimento do perfil socioeconômico dos usuários dos serviços de ouvidoria do DF; (OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL, 2020, p. 6-7, grifo nosso).

Na parte de Estudo da Matriz de Risco foi pontuado no relatório que, na parte de Risco Médio (OGDF, 2020):

Deficiência na utilização das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão pública.- Inserida a lógica do *Business Intelligence* nas ouvidorias públicas do GDF para que se tenha condições de transformar o tratamento das manifestações em informação estratégica para os órgãos, com uma tecnologia confiável dentro do próprio sistema, capaz de processar a coleta, organização, compartilhamento e monitoramento de informações para o suporte da gestão do negócio público com **os Painéis de Monitoramento de Ouvidoria desenvolvidos no OUV-DF.**

Também houveram diversas ações voltadas para a institucionalização das Ouvidorias como fonte de informações para a tomada de decisão, **melhorias dos serviços públicos e desenvolvimento de programas e políticas públicas, tais como a publicação de relatórios trimestrais** nos sites dos órgãos e envio de relatórios gerenciais de ouvidoria **diretamente do Controlador Geral para os gestores máximos dos órgãos do SIGO-DF.** Realizamos ainda o módulo de Inteligência e Governança em Ouvidoria visando a capacitação dos ouvidores nas ferramentas de monitoramento (Business Intelligence – BI no OUV-DF); foi desenvolvido e lançado o **Portal Indicadores de Ouvidoria e criado para 2020 um módulo de capacitação para monitoramento do desempenho das ouvidorias no Portal Indicadores.** Para 2020 também está prevista a entrega de um Portal de Transparência Ativa em Ouvidoria a fim de dar ampla visibilidade as informações de ouvidoria e, **consequentemente que seja exercido um maior controle social ao sistema de ouvidoria e aos serviços prestados pelos órgãos por meio das manifestações no sistema OUV-DF.** (OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL, 2020, p. 6-7, grifo nosso).

É importante uma colocação sobre a utilização do sistema do OUV- DF frente às redes sociais, e isso foi detectado no estudo como Risco Extremo e tem a seguinte solução(OGDF,2020):

Reduzida capacidade institucional para gerir as redes sociais como canal de atendimento formal para acolhimento de demandas de ouvidoria. Para as demandas típicas de ouvidoria registradas nas redes sociais do GDF, está **definida resposta oficial encaminhando o cidadão para os canais formais de atendimentos de ouvidoria.** Também foi publicado o Manual de Atendimento em Ouvidoria com orientações sobre as demandas que possam entrar por redes sociais. Além disso, a OGDF tem estudado a **utilização de Chatbots nas redes sociais para viabilizar uma integração com o sistema OUV-DF**, o qual sua arquitetura já está preparada para integrações com outros sistemas e, uma proposta de reestruturação na OGDF para ter maior capacidade de absorção destas redes. (OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL, 2020, p. 14, grifo nosso).

No seu Plano de Ação (OGDF,2020) informou que o canal do OUV-DF é propício na identificação de desvios de conduta do servidor, por meio das manifestações dos usuários e, desta forma, auxilia o órgão a identificar os desvios de integridade de seu colaborador.

O conceito de Ouvidoria Geral do Distrito Federal implica que:

A Ouvidora-geral do Distrito Federal, órgão central da rede de ouvidorias do DF, atualmente está presente em diversos instrumentos de planejamento da Administração Pública Distrital a fim contribuir para aperfeiçoar mecanismos de combate à corrupção, de integridade pública e de controle social no Distrito Federal promovendo a melhoria efetiva dos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal. (OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL, 2020, p. 17).

O Plano Plurianual 2020-2023 do GDF, também citado no Plano de ação da Ouvidoria Geral do Distrito Federal prevê a (OGDF,2020):

Como proposta para o PPA 2020-2023 na busca para promover iniciativas de prevenção, combate à fraude, à corrupção e à improbidade administrativa, no âmbito do Distrito Federal, fortalecendo mecanismos de controle e promoção da participação social, apresentamos o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal para que seja fortalecido, consolidando-se como ferramenta de gestão pública, capaz de subsidiar processos decisórios para o desenvolvimento de políticas públicas, a partir da avaliação do cidadão, promovendo a melhoria efetiva dos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal. (OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL, 2020, p. 17-18).

Por meio da conceituação da OGDF e relacionando ao objetivo do PPA 2020-2023 do Governo do Distrito Federal (GDF), a Ouvidoria Geral do Distrito Federal apresentou os indicadores que se referem à essa tarefa.

Um deles é o índice de resolutividades, que “mede o percentual de demandas resolvidas segundo a percepção do cidadão no sistema de Ouvidoria, referindo-se, principalmente, ao desempenho dos órgãos”, e o outro é o indicador de satisfação em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria. (OGDF, 2020, p. 18).

Além de apresentar os indicadores, o plano de ação expôs as metas a serem alcançadas com o prazo definido até 2023 da forma que se segue:

Tabela 1 - Metas de Resolutividade estabelecidas pela OGDF

Alcançar 60% de resolutividade de demandas até dezembro de 2023			
2020	2021	2022	2023
50%	55%	57%	60%
Aumentar para 85% a satisfação com o serviço de ouvidoria até 2023			
75%	80%	80%	85%

Fonte: OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL (2020, p. 18)

Além disso, está contido no Plano de ação da OGDF, o Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria (PDSO) do GDF 2019 – 2023, que normatiza:

Como O PDSO reúne ações e projetos voltados para a melhoria do desempenho nas ouvidorias seccionais para que indicadores e metas destes instrumentos sejam alcançados. Neste sentido, apresentaremos a seguir os indicadores e metas escalonadas **para todo o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF** (OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL, 2020, p. 20).

Nesta pesquisa foram retirados do documento somente os índices relativos à resolutividade e índice de satisfação do serviço de ouvidoria. Porém, constam elencados nesse plano de ação da Ouvidoria Geral do Distrito Federal os seguintes indicadores, em que os primeiros três elencados são mensurados por meio do sistema OUV-DF: índice de resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF, índice de satisfação com o serviço de ouvidoria, índice de recomendação do serviço de ouvidoria, índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria, taxa de adequação dos requisitos básicos das cartas de serviços e taxa de satisfação com a

clareza das informações nas Cartas de Serviços (OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL, 2020).

Tabela 2 - Índice de Resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF

Índice de Resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF	2019	2020	2021	2022	2023
Metas	40%	50%	55%	57%	60%
Resultados	41%				

Fonte: OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL (2020, p. 21).

No documento consta que:

Este indicador mede o percentual de demandas resolvidas segunda a percepção do cidadão, referindo-se ao desempenho dos órgãos, por meio da avaliação sobre a situação das manifestações como “resolvidas” ou “não resolvidas” nas classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações, por meio de do sistema OUV-DF (OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL, 2020, p. 21).

Tabela 3 - Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria

Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria	2019	2020	2021	2022	2023
Metas	60%	75%	80%	85%	85%
Resultados	68%				

Fonte: OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL (2020, p. 22).

2.4.6 A Ouvidoria do CBMDF (OUVID)

Em meio às mudanças na legislação que trata da estrutura do CBMDF, a Presidência da República, por meio do Decreto n.º 7.163/2010, modificou a organização básica da corporação e a Ouvidoria ficou normatizada conforme descrito nos arts. 12 e 16 dessa legislação (Brasil, 2010):

Art. 12. À Controladoria, órgão de 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, compete:

[...]

Parágrafo único. Para a execução das atividades específicas e o cumprimento das atividades setoriais de controle interno, a Controladoria tem a seguinte estrutura:

I - Auditoria;

II - Corregedoria;

III - Ouvidoria; e

IV - Núcleo de Custódia.

[...]

Art. 16 À Ouvidoria compete:

I - receber e encaminhar as reclamações, denúncias, representações e sugestões que se relacionem com as atividades e operações da Corporação, dando ciência aos interessados, sempre que necessário, quanto às providências adotadas;

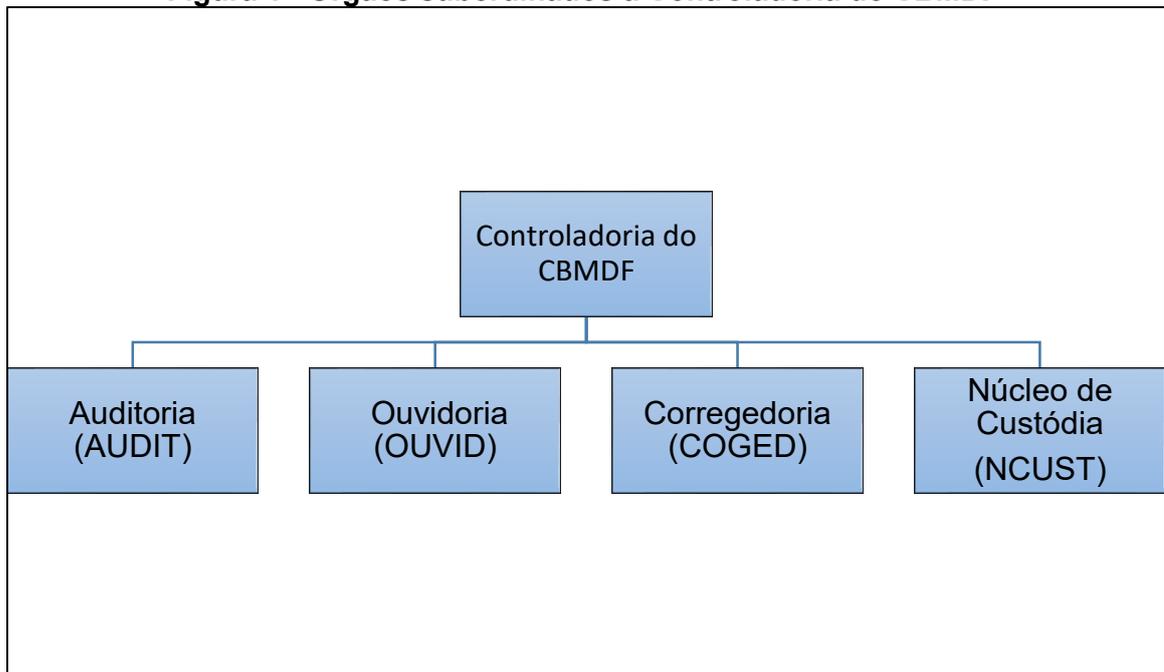
II - recomendar a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas ou omissões dos responsáveis pela prestação dos serviços no âmbito da Corporação;

III - organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir estatísticas indicativas de melhoria dos serviços prestados, observado o disposto no § 3o do art. 10; e

IV - integrar suas atividades ao Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal. (BRASIL, 2010, arts. 12 e 16, grifo nosso).

O Regimento Interno do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (2020), acompanhando o Decreto Federal 7.163 explana que a Controladoria deste órgão é responsável por adotar diversas providências e, dentre elas, está relacionada a atividade de Ouvidoria.

Figura 1 - Órgãos subordinados à Controladoria do CBMDF

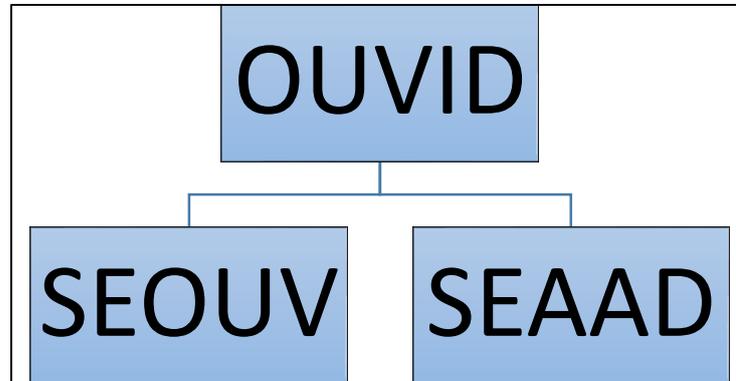


Fonte: Adaptado pela autora de acordo com Regimento Interno do CBMDF(2020)

O Regimento interno, ainda, infere que a Ouvidoria do CBMDF (OUVID) é subordinada à sua Controladoria. A estrutura prevista no art. 91 dessa legislação interna para a OUVID é composta por mais duas subordinações: a Seção de Ouvidoria (SEOUV) e Seção de Apoio Administrativo (SEAAD). Com essa estrutura, a OUVID é

responsável por tomar todas as medidas relacionadas as manifestações de usuários dirigidas à Corporação.

Figura 2 - Estrutura da Ouvidoria do CBMDF



Fonte: Adaptado pela autora de acordo com Regimento Interno do CBMDF(2020).

As atividades de ouvidoria do CBMDF estão elencadas no Regimento interno em seus arts. 78 e 92 (CBMDF, 2020):

Art. 78. São competências comuns da Auditoria, Ouvidoria, Corregedoria e Núcleo de

Custódia:

I - planejar, organizar, dirigir e controlar as políticas relacionadas com as suas atividades;

II - assessorar o Controlador nos assuntos relacionados à respectiva área de atuação;

III - analisar e proferir decisão em atos, solicitações, reclamações ou processos administrativos de sua competência;

IV - promover estudos e análises com vistas ao aprimoramento e à racionalização das suas atividades e da legislação pertinente;

V - expedir declarações e certidões relativas às matérias de sua competência;

VI - sugerir temas de pesquisa aos cursos de carreira da Corporação relacionados à sua área de competência;

VII - desenvolver e manter atualizados os mapeamentos de processo do órgão.

[...]

Art. 92. À Ouvidoria, além das atribuições previstas no art. 78 compete:

I - receber e dar tratamento apropriado às reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações, solicitações ou outra manifestação de ouvidoria relacionadas às atividades, operações e condutas dos integrantes da Corporação, dando ciência aos interessados, sempre que necessário, sobre as providências adotadas;

II - avaliar a procedência das manifestações recebidas e buscar soluções junto aos setores competentes, acompanhando as providências adotadas e o cumprimento dos prazos estabelecidos;

III - recomendar a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas ou omissões dos responsáveis pela prestação dos serviços no âmbito da Corporação;

IV - organizar e interpretar as manifestações recebidas e produzir análises estatísticas que indiquem o nível de satisfação dos serviços prestados;

V - desenvolver as atividades de forma integrada ao Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal;

VI - encaminhar à Corregedoria e à Auditoria do CBMDF as demandas que contenham possíveis condutas que se enquadrem como prática de crime ou transgressão disciplinar por militares da Corporação. (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL, 2020, art. 78 e 92, grifo nosso).

O fundamento do Planejamento Estratégico do CBMDF 2017-2024 é o cidadão. Pois ele é o foco na parte de Visão do Planejamento Estratégico de 2017- 2024 da Corporação como pode-se ver transcrito abaixo (CBMDF, 2017):

VISÃO

Até 2024, o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal **com foco no cidadão** e com responsabilidade socioambiental, realizará ações de prevenção e investigação de incêndio e atenderá as ocorrências emergenciais nos padrões internacionalmente consagrados.

(CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL, 2017, p. 20, grifo nosso).

Desta forma, a sociedade está presente na Gestão da Corporação, por meio da ouvidoria conforme o Objetivo 4 do Planejamento, na parte de Governança e Gestão (CBMDF, 2017):

Tema

Governança e Gestão

Objetivo 4

Consolidar a governança corporativa.

Descrição do objetivo

Este objetivo **aborda a governança pública**; o exercício da liderança pelo Comando-Geral e sua **atuação na condução da análise do desempenho da corporação. Inclui a implementação de processos que contribuem diretamente para a formulação de uma estratégia consistente, coerente e alinhada aos objetivos do DF. Envolve ainda estabelecer um sistema de gestão de riscos aliado ao controle interno.**

Fatores Críticos de Sucesso

- Adotar a gestão de riscos como instrumento de governança.
- Especialização e estabilidade do quadro de pessoal.
- **Liderança patrocinando o desenvolvimento da governança.**
- **Iniciativas**
- Definir política e diretrizes para o sistema de gestão de riscos e controle interno e implantá-lo.
- Realizar estudos e eventos de gestão, política, estratégia e doutrina para o desenvolvimento corporativo.
- Definir política e diretrizes da gestão estratégica.

- **Estreitar e aprimorar os mecanismos de comunicação com o cidadão e com o público interno.**
- Indicadores
- Índice geral de governança simplificado. (Relatório TCDF)
- Auditorias internas. (Indicador institucional)
- **Demandas da ouvidoria. (Indicador institucional)**
(CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL, 2017, p. 28, grifo nosso).

Com o embasamento interno, há também a legislação que o CBMDF necessita cumprir atinente às tarefas de ouvidoria, que são regulamentadas pelas seguintes legislações, disponíveis e transcritas na ordem que se encontram no site do CBMDF na data de 18 de fevereiro de 2021:

LEIS DISTRITAIS:

Lei nº 4.896/2012 – Lei do SIGO/DF – Dispõe sobre o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

Lei nº 4.990/2012 – Regula o acesso a informações no Distrito Federal, previsto no art. 5º XXXIII, NO art. 37, §3º, II, e no art. 216, §2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

LEIS FEDERAIS:

Lei nº 13.460/2017 – Lei dos usuários do serviço públicos – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

DECRETOS:

Decreto nº 34.276/2013 – Regulamenta a Lei nº 4.900, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.

Decreto nº 39.723/2019 – Estabelece medidas no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do DF, e dá outras providências.

Decreto nº 36.462/2015 – Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF – SIGO/DF.

Decreto nº 36.419/2015 – Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.

INSTRUÇÕES NORMATIVAS:

Instrução Normativa nº 01/2018 – Regulamenta aos procedimentos de restrição de acesso à informação que possuam algum impedimento legal, nos termos da Lei nº 4.990/2012 regulamentada pelos decretos nº 34.276/2013, nº 35.382/2014 e nº 36.690/2015, nos órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta do Poder Executivo Distrital.

Instrução Normativa nº 01/2017 – Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

Instrução Normativa nº 03/2016 – Institui o Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta Administrativo – TAC como medida alternativa a incidentes disciplinares em situações de infração leve, evitando gastos desnecessários com a instauração de processo investigatório.

Instrução Normativa nº 02/2015 – Disciplina a divulgação nos sítios oficiais na rede mundial de computadores – internet, de informações de interesse geral ou coletivo, custodiadas e produzidas pelos órgãos do Governo do Distrito Federal, observando o disposto na Lei Distrital nº 4.990 de 2012 – LAI/DF.

Instrução Normativa nº 01/2015 – Estabelece o “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” como documento regulamentador do Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015.

Instrução Normativa nº 04/2012 – Disciplina a realização da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal.

PORTARIAS:

Portaria nº 75/2019 – Delega competências ao Ouvidor-Geral do Distrito Federal.

Portaria nº 51/2018 – Institui no âmbito da Controladoria-Geral do Distrito Federal, o horário de atendimento presencial da Ouvidora-geral do Distrito Federal, bem como os procedimentos necessários a garantir a melhor prestação de serviço de ouvidoria.

Portaria nº 133/2017 – Institui o Manual de Atendimento de Ouvidoria, ferramenta de consulta e orientação que estabelece a metodologia de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria em toda a rede de ouvidorias públicas do Governo de Brasília.

Portaria nº 21/2017 – Aprova e institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF. (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL, 2021a).

Toda essa legislação elenca e embasa o trabalho realizado pelo serviço de ouvidoria. Ele também científica os gestores e colaboradores que caso ocorra o descumprimento dos prazos estabelecidos para efetuar as demandas, ou ocorrências descritas como graves, pode haver responsabilização. A penalização pode, inclusive, alcançar o gestor máximo do órgão, conforme Decreto nº 39.723, de 19 de março de 2019:

Art. 1º As demandas realizadas pelo cidadão por intermédio do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF serão tratadas com prioridade pelos servidores e autoridades da Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal.

Parágrafo único. **O dirigente máximo de órgão ou entidade da Administração Pública direta ou indireta do Distrito Federal expedirá ato específico, em até dois meses, para definir procedimentos internos que garantam efetividade a prioridade estabelecida no caput deste artigo.**

Art. 2º Serão encaminhados trimestralmente aos órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal relatórios obtidos a partir do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF com destaque para as principais reclamações, denúncias e solicitações de serviços.

Art. 3º O Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal expedirá ato específico para viabilizar a caracterização de ocorrências ou situações graves em relação às demandas registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF.

Art. 4º No prazo de quinze dias do recebimento do relatório de que trata o art. 2º deste decreto, **o dirigente máximo do órgão ou entidade da Administração Pública direta ou indireta do Distrito Federal encaminhará, ao Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal, relato das providências adotadas para resolver as ocorrências ou situações apontadas como graves.**

Art. 5º Identificada, em relatórios trimestrais subsequentes, a persistência ou agravamento das ocorrências ou situações caracterizadas como graves, sem razão justificada alheia à gestão, o Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal adotará as seguintes ações:

I - notificação ao dirigente máximo do órgão ou entidade da Administração Pública direta ou indireta do Distrito Federal para apresentação de plano de ação com metas e prazos para normalização da atuação administrativa;

II - cientificação do Secretário de Estado Chefe da Casa Civil para adoção de providências que reclamem articulação com várias áreas da Administração Pública do Distrito Federal;

III - cientificação do Governador do Distrito Federal quando significativamente frustradas as providências definidas nos incisos anteriores.

[...]

Art. 9º Será realizada, em sessenta dias, avaliação do sistema informatizado OUV-DF para torná-lo mais acessível e amigável quando da utilização pelo cidadão. (DISTRITO FEDERAL, 2019, arts. 1,2,3,4,5 e 9, grifo nosso).

Como pode se observar, o sistema OUV-DF é citado no Decreto Distrital nº 39.723 (2019) em seu art. 9º como forma de captação da demanda do cidadão.

Por meio da legislação citada no site de ouvidoria, o Corpo de Bombeiros militar pode utilizar somente os canais de ouvidoria fornecidos pelo OGDF para compilar as demandas do cidadão. Além disso, toda a legislação elaborada e implementada com foco na ouvidoria é aplicada pelo Governo do Distrito Federal, Controladoria Geral do Distrito Federal e a Ouvidoria Geral do Distrito Federal. Toda essa normativa tem a finalidade de regulamentar as informações de transparência e as ações dos ouvidores, além de cobrar metas a serem atingidas pelos órgãos subordinados ao Distrito Federal.

Desta forma, o CBMDF trabalha utilizando as normativas da CGDF no manuseio do sistema OUV-DF, que faz parte do SIGO, como instrumento de captação de demandas e respostas ao usuário no prazo estipulado no sistema.

Não há normativa interna da Corporação que regulamente o uso do sistema, por isso é utilizada a legislação que os órgãos de controle aplicam a todos os órgãos do Distrito Federal.

A demanda do cidadão com foco no CBMDF é compilada na ouvidoria pelo sistema OUV-DF. Essa manifestação é transcrita no Sistema Eletrônico de Informação (SEI). Por meio deste último canal digital, a necessidade do cidadão tramita dentro da corporação para o setor técnico de modo a obter a resposta de tal anseio popular. Após o retorno da solução, a resposta é transcrita para a linguagem cidadã no sistema OUV-DF e devolvida para o solicitante. Dentro do sistema de ouvidoria permanece somente a demanda inicial e a resposta do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. O cidadão e os órgãos de controle têm acesso à essa resposta emitida pela Corporação.

3. METODOLOGIA

A pesquisa buscou identificar a possibilidade de utilizar os dados fornecidos pelo sistema denominado OUV-DF como instrumento de gestão para a corporação.

Segundo Barros e Lehfeld (2014), a pesquisa aplicada visa a necessidade de adquirir o conhecimento para aplicar os resultados na realidade do pesquisador. Nesse sentido, a presente pesquisa é classificada como aplicada, pois foca a implementar o estudo à realidade do CBMDF.

Santos (2012) afirma que o método de dedução parte da análise do geral para o particular, ou do complexo para o simples. Desta forma, o método aplicado no estudo foi o dedutivo, uma vez que iniciou a pesquisa a partir do amplo para o específico. Foi abordada a implementação das ouvidorias no Brasil e evoluiu para o particular com a utilização do sistema OUV-DF para realizar o serviço de ouvidoria utilizando meios digitais, tanto no Distrito Federal como no CBMDF.

Quanto aos objetivos, a pesquisa pode ser exploratória e explicativa (SANTOS, 2012).

A pesquisa exploratória investiga elementos sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, de forma a registrar as formas de como se manifesta este objeto. Isto é, ela é uma preparação para a pesquisa explicativa. (SEVERINO, 2007).

Este estudo utilizou a pesquisa exploratória e explicativa porque procurou os dados de ouvidorias, levantou o número de demandas, analisou diversos documentos bibliográficos e documentais na área, além de procurar os setores específicos ao estudo relacionados a gestão e ouvidoria e correlacionar os dados gerados pelos setores específicos e pelos documentos analisados.

A pesquisa realizada foi quali-quantitativa.

Silva e Menezes (2001) expõem que a pesquisa quantitativa considera que tudo pode ser traduzido em números, opiniões ou informações de forma a classificá-las ou

analisá-las. Foi utilizada a pesquisa quantitativa ao levantar o quantitativo de demandas do cidadão computados pelo sistema OUV-DF.

A pesquisa qualitativa estima que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, ou seja, um laço indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. Assim, a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são dados básicos no processo de pesquisa qualitativa. Desta forma, foi utilizada a pesquisa qualitativa ao comparar que as demandas de ouvidoria possuem alguns pontos em comum, à título de exemplo a reclamação do cidadão em relação ao servidor público, presentes em diversos exemplos elencados na revisão bibliográfica, como também no CBMDF.

Gil (2010, p. 44) afirma que “pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

Complementando o raciocínio, Gil (2010), compreende que a pesquisa documental se assemelha à bibliográfica, diferenciando-se na natureza da fonte. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.

Quanto aos meios da investigação, a pesquisa utilizou o levantamento bibliográfico, documental e pesquisa de campo, pois aplicou-se da técnica de levantamento de dados. Bibliográfica, porque recorreu a materiais já publicados por escritores renomados em relação ao assunto de ouvidoria. Documental porque se valeu de documentos que ainda não receberam tratamento analítico, sendo estudados documentos internos do CBMDF para obtenção dos dados e os documentos que ganharam o concurso na OGDF em 2019. E de campo, pois foi consultado e analisado dados do sistema OUV-DF.

Na ótica de Severino (2007) a entrevista é uma técnica que tem por finalidade a coleta de informações a respeito de determinado assunto, diretamente solicitadas aos sujeitos pesquisados, trata-se, desta forma, de uma relação entre pesquisador e pesquisado, onde o pesquisador visa obter ensinamentos sobre o que os sujeitos pensam, sabem, representam, fazem ou argumentam.

Na definição de Vergara (2009), a entrevista é uma forma pela qual são efetuados questionamentos e alguém, oralmente, responde. Contudo, a presença física do entrevistado pode ser dispensada, no caso de utilização de meio digital.

Desta forma, foram selecionadas as pessoas que no ano de 2021 trabalham com a parte de gestão e de ouvidoria na corporação para responder a entrevista, com o objetivo de possuir a informação atualizada na pesquisa. Foi também enviada a entrevista para a ouvidora da SEJUS, que ganhou o prêmio de melhores práticas de ouvidoria em 2019.

3.1. Limitações da pesquisa

A pesquisa foi realizada, em sua maioria, por meio de entrevistas utilizando os meios digitais, devido a pandemia que assola o mundo conhecida como COVID-19 ou popularmente conhecida como CORONAVIRUS. Essa doença ocasionou no Brasil o isolamento de cidades e pessoas desde o final de fevereiro de 2020, com o Decreto nº 40.539, de 19 de março de 2020. A situação de pandemia persiste ainda no ano de 2021, com variações que causam isolamento em diversas cidades do Brasil. Nos meses de janeiro e fevereiro de 2021 ainda estão iniciando a aplicação de algumas vacinas, como a Coronavac, Pfizer, Astrazenica e outras. Mesmo iniciando a imunização da população brasileira no final do mês de janeiro de 2021, ainda não se sabe se a população vai poder retornar a rotina anterior em que era possível a aglomeração de pessoas de forma física.

Devido a pandemia então, diversos setores públicos tiveram suas rotinas alteradas e vários órgãos tiveram que implementar os trabalhos em que o servidor não tivesse contato com outras pessoas e permanecessem isolados em suas casas. A realização das rotinas de trabalho foi adaptada para home office².

Foram enviadas as entrevistas, por meio digital, para servidores que ganharam os prêmios de melhores práticas de ouvidoria de 2019, que são a Secretaria de Estado e Saúde do Distrito Federal e Secretaria de Estado e de Justiça. Apesar de muita insistência, não houve retorno das respostas da SES-DF. A entrevista da ouvidora da SEJUS no ano de 2019 integra o presente trabalho como Apêndice B. Os projetos dos órgãos vencedores, que concorreram ao concurso da Ouvidoria, foram fornecidos pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Foram inseridas na pesquisa as entrevistas realizadas por meio digital com o Chefe de gestão Estratégica do CBMDF no ano de 2021 no Apêndice A, o da ouvidora da SEJUS no Apêndice B e o a ouvidora do CBMDF no ano de 2021 no Apêndice C.

² Segundo Morgenstern e Santos (2016) *Home Office*, também conhecido como teletrabalho.

Ocorreu também o encurtamento no prazo de entrega do estudo em 10 dias à data inicial, aliada à pandemia vigente no país, resultou em prejuízo no aprofundamento de análise de alguns dados da pesquisa.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesse campo foram respondidas as perguntas norteadoras com intuito de responder aos objetivos específicos e por consequência ao objetivo geral. A primeira parte elenca as melhorias que a ouvidoria trouxe para a governança.

4.1. Quais as contribuições das ouvidorias como mecanismos de governança?

Como mencionado na revisão de literatura, a boa prática de governança implica na participação efetiva do cidadão de forma a fortalecer o cumprimento voluntário de regras sociais e a reduzir a necessidade de controles mais rígidos e burocráticos. A sociedade participa também do controle do serviço prestado e tem ciência das irregularidades que ocorrem no órgão.

Em relação à essa primeira pergunta, foram elencados diversos órgãos para analisar como a participação do cidadão, por meio da ouvidoria, impactou na melhoria dessas instituições e no serviço público prestado. Em âmbito federal, inclusive, houve desde a identificação de falhas comportamentais de agentes até a mediação de conflitos internos, para que não tomassem divulgação na mídia e causassem exposição da instituição. Como resultado dessas demandas de ouvidoria, a alta gestão investiu em capacitação dos agentes em relação a conduta, o que resultou na melhoria do serviço prestado. Outro avanço elencado é a correção de irregularidades e o incentivo à pesquisa das áreas de necessidade, como foi o caso da Saúde em Minas Gerais.

Também foram enumerados os aperfeiçoamentos da ouvidoria para órgãos que utilizam o sistema OUV-DF. Alguns, inclusive, ganharam o prêmio de melhores práticas de ouvidoria porque a utilizaram para incrementar a gestão, como a Secretaria de Estado e Saúde do Distrito Federal e a Secretaria de Estado e de Justiça. Por meio do levantamento das demandas, esses órgãos puderam investir em soluções de problemas de infraestrutura, sanar questões de pessoal e pontuar locais específicos de grande queixa, prover projetos para gratuidade de documentos para a população de baixa renda e alterar a linguagem para facilitar o entendimento do usuário. Todas estas medidas foram adotadas pela alta administração dos órgãos após verificar o clamor da sociedade por meio do OUV-DF. Essas ações servem para aproveitar o

máximo do recurso orçamentário, pessoal e estrutural em setores que realmente necessitam, conforme a contribuição efetiva da sociedade.

4.2. Quais os critérios utilizados pelo sistema OUV-DF?

Por meio do acesso ao sistema OUV-DF, verificou-se que os dados são reproduzidos no site painel DF, e são acessíveis a todo o cidadão para consulta e acompanhamento do desempenho daquela instituição pública de interesse, conforme demonstrado a seguir. Ressalta-se que as figuras de 3 à 8 são ilustrativas:

Figura 3 - Site do OUV-DF com a visualização do Painel de Ouvidoria

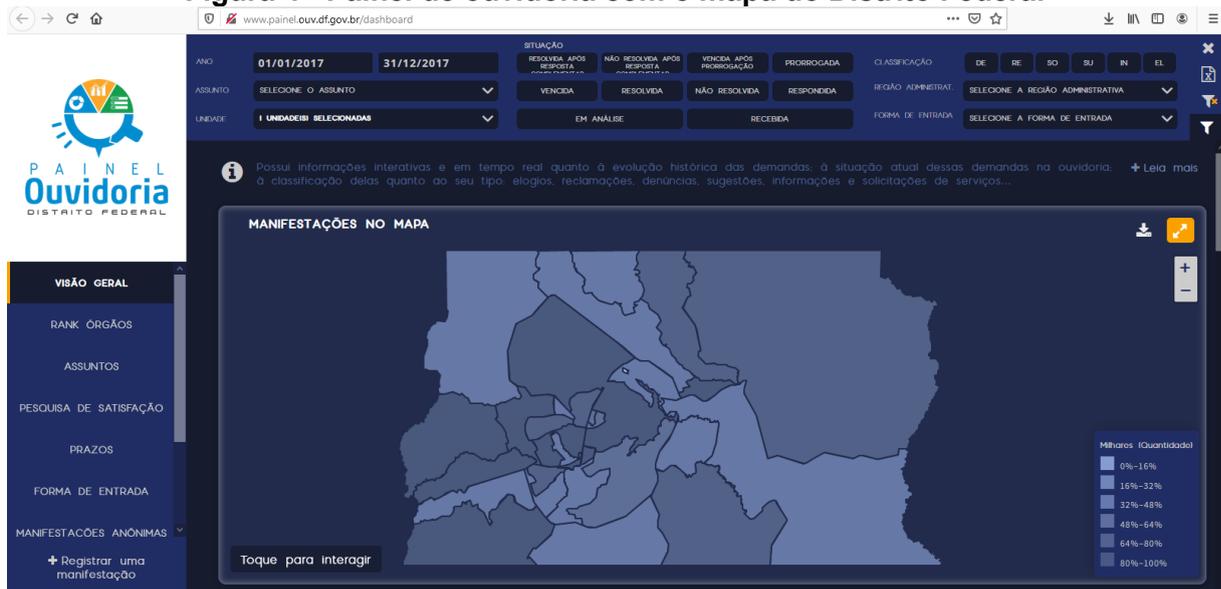


Fonte: Site do OUV-DF.

A página do Painel de Ouvidoria apresenta as informações contidas no site OUV-DF, de forma que a sociedade acompanhe e até participe na melhoria dos serviços prestados pela instituição. Nessa próxima figura mostra como o sistema do Painel de Ouvidoria se apresenta ao cidadão para que as informações a respeito das demandas do cidadão possam ser visualizadas de forma transparente e direcionadas ao sistema OUV-DF. Todas as informações do OUV-DF também são apreciadas pela OUID do CBMDF que compila os dados e os apresenta em forma de relatório. Esse documento também está disponível para a sociedade no site do CBMDF, na parte de ouvidoria.

As figuras que serão apresentadas a seguir foram retiradas da página do Painel de Ouvidoria (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>) para mostrar os campos que o sistema apresenta, tanto para o cidadão como para o órgão que recebeu essas demandas em forma de: elogio, sugestão, solicitação, informação, reclamação e denúncia. Os campos são extensos e não couberam em apenas uma janela, tendo em vista que seu conteúdo na internet ser acessado por meio de uma barra de rolagem lateral. As figuras demonstram como são exibidos os dados do sistema. Então serão apresentadas imagens como um demonstrativo para o leitor visualizar a página digital aparece para o cidadão à título de conhecimento. Posteriormente, serão explanados os campos de interesse do sistema.

Figura 4 - Painel de ouvidoria com o mapa do Distrito Federal

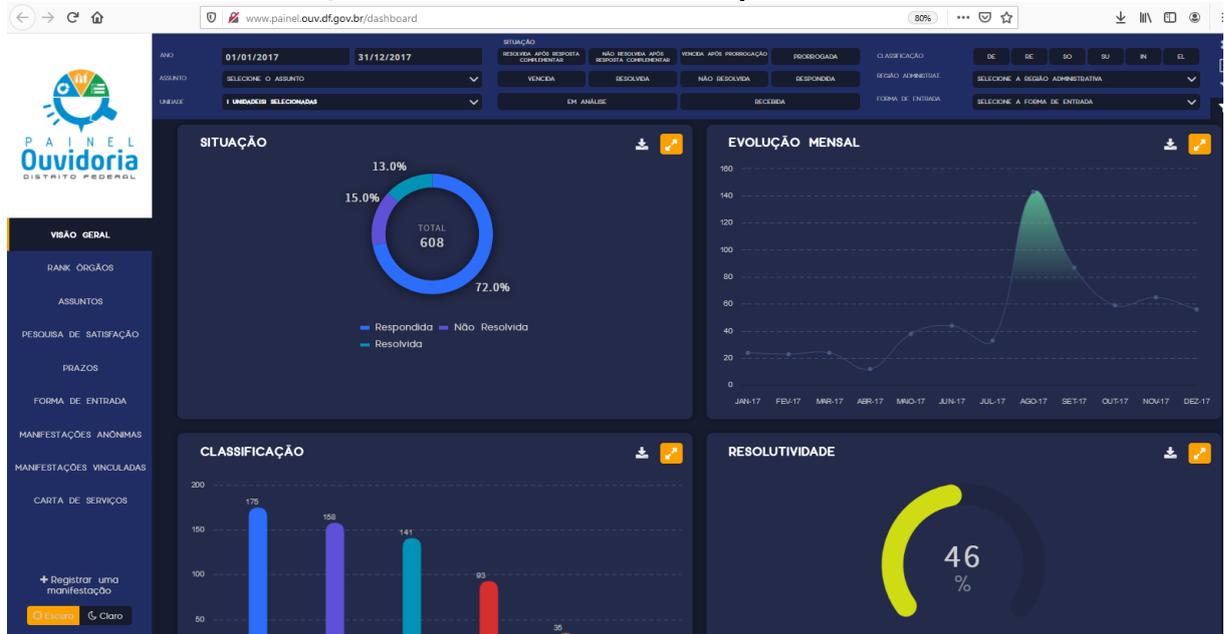


Fonte: Site do Painel DF.

Em relação à figura 4, o sistema é interativo. Quando o cursor é acionado, cada região delimitada no mapa demonstra o quantitativo de demandas daquela região.

Nos campos à esquerda da figura 4, as formas de pesquisa que foram divididas nos seguintes tópicos: visão geral, rank dos órgãos, pesquisa de satisfação, formas de entrada, manifestações anônimas, manifestações vinculadas e carta de serviço. Já no campo superior do mapa, os seguintes dados para a pesquisa: ano, assunto, unidade, classificação, região administrativa e forma de entrada.

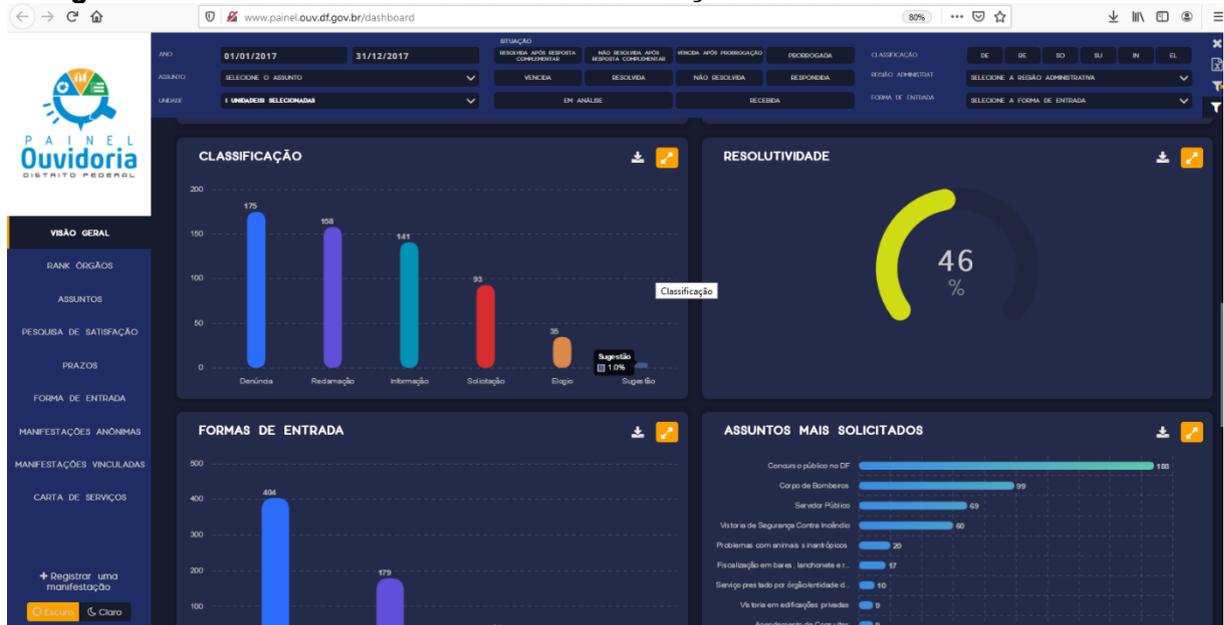
Figura 5 - Painel de ouvidoria com o demonstrativo de evolução das manifestações e a situação das demandas durante o período solicitado.



Fonte: Site do Painel DF.

No início da página, é possível visualizar os gráficos de situação da instituição e o gráfico de evolução mensal.

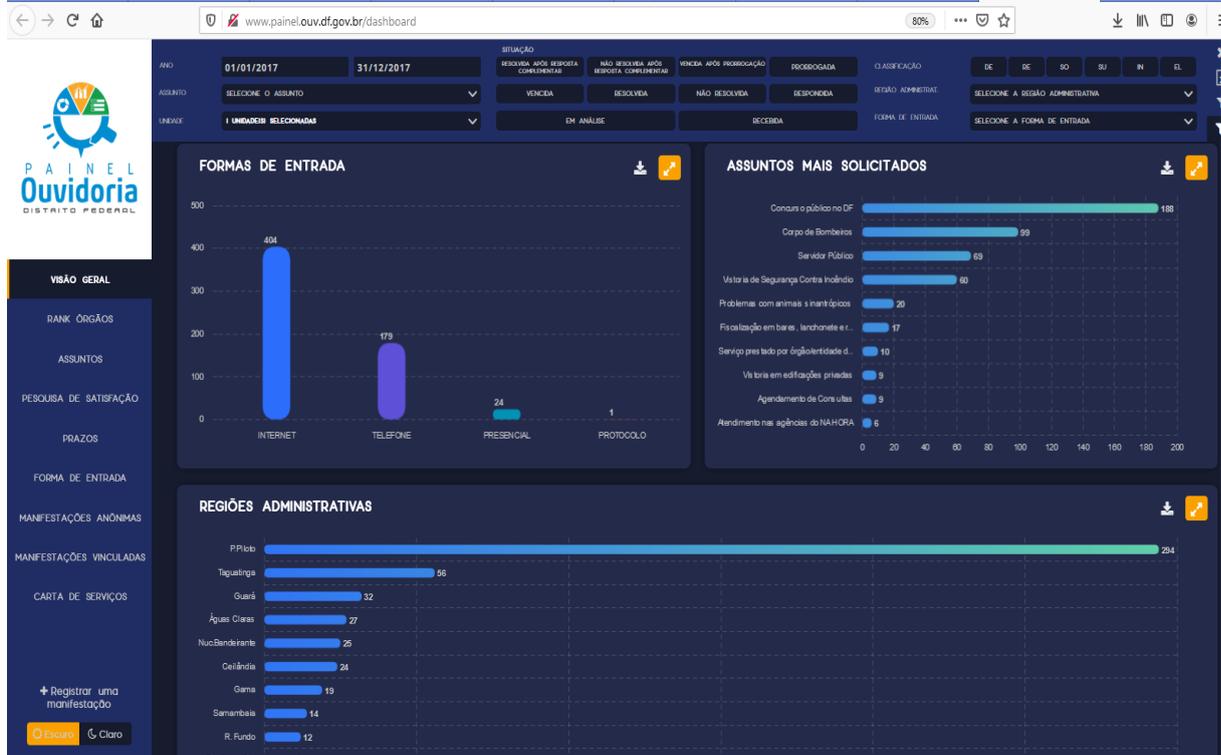
Figura 6 - Painel de ouvidoria com a classificação das demandas e resolutividade



Fonte: Site do Painel DF.

Avançando na mesma página pode ser visto o gráfico de classificação da demanda e o índice de resolutividade do órgão.

Figura 7- Painel de ouvidoria com a formas de entrada, assuntos mais solicitados e distribuição das manifestações por regiões administrativas



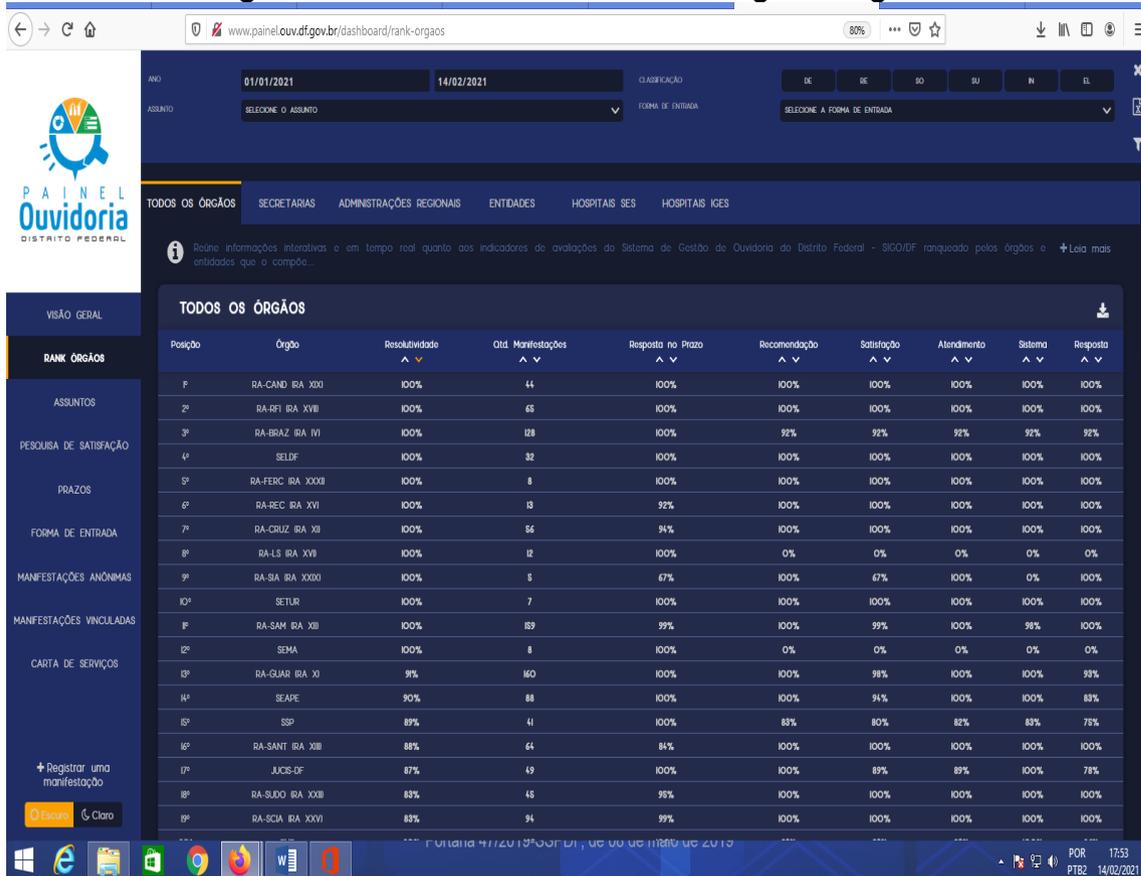
Fonte: Site do Painel DF.

Por fim, pode-se verificar, ao final da página, que é possível ver os gráficos de formas de entrada, assuntos mais solicitados e regiões administrativas.

Ao selecionar o campo de pesquisa relacionada aos rankings dos órgãos é possível ver a listagem das instituições do Distrito Federal em relação à: resolutividade, quantidade de manifestações, resposta no prazo, recomendação, satisfação, atendimento, sistema e resposta.

A colocação dos órgãos no ranking do site é aferida por resolutividade. São 88 avaliados que participam do sistema e são organizados conforme porcentagem do índice citado anteriormente.

Figura 8 - Painel de Ouvidoria - Ranking dos órgãos

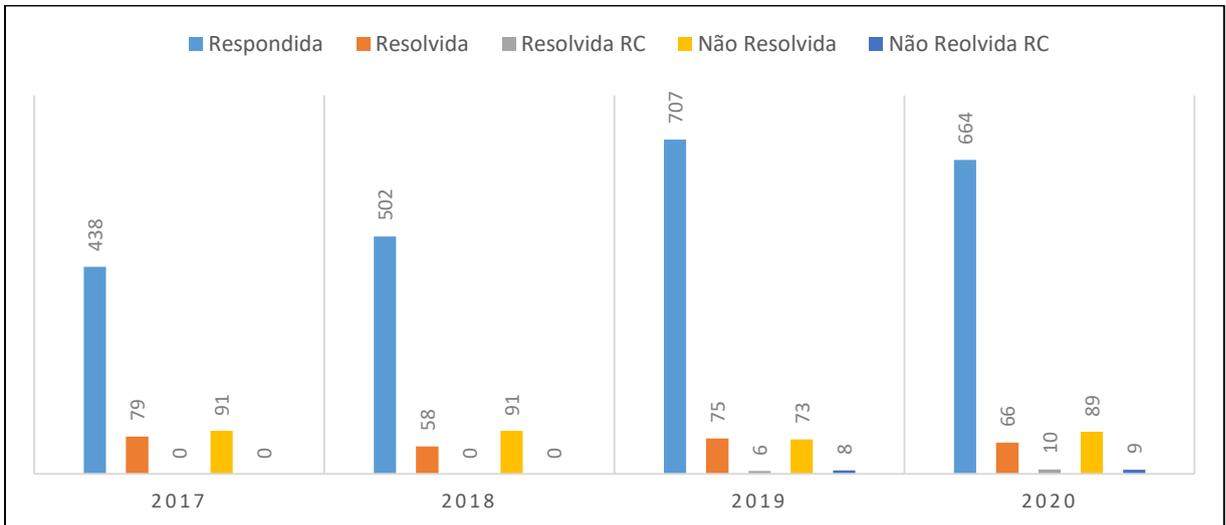


Fonte: Site do Painel DF.

Em relação à Figura 08, do Ranking dos órgãos, foi selecionada a unidade denominada CBMDF, cuja posição da Instituição é de 54º colocado, dentre 88 participantes, que estão sendo avaliadas com os mesmos critérios pelo sistema OUV-DF. Essa verificação foi realizada na data de 16 de fevereiro de 2021.

Em relação aos campos de avaliação do OUV-DF, demonstrados nas figuras 5, 6 e 7, foram levantadas as informações e comparadas com os Relatórios da Ouvidoria do CBMDF dos anos de 2018 à 2020, que se encontram na página própria da Instituição, as informações foram as mesmas. Então, consta abaixo os mesmos dados apresentados do sistema. No primeiro campo, que trata de Situação, o sistema apresenta cinco tipos de avaliação: Respondida, Resolvida, Resolvida após resposta complementar (Resolvida RC), Não Resolvida e Não resolvida após resposta complementar (Não Resolvida RC). Desta forma, as demandas se comportaram da seguinte maneira:

Figura 9 - Demonstrativo do campo de “SITUAÇÃO” compilada na unidade do CBMDF dos anos de 2017-2020

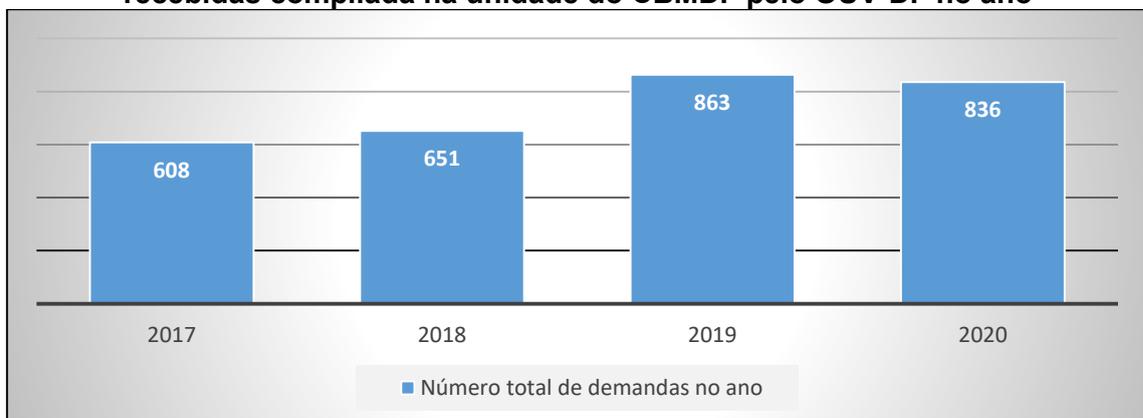


Fonte: Adaptado pela autora com os dados fornecidos pelo Painel de Ouvidoria no site Painel DF.

Nesse gráfico de situação, é possível visualizar que o número de manifestações Não Resolvidas é maior que o de resolvida, com exceção do ano de 2019. Também se destaca que o número de demandas respondidas é muito grande em relação as outras avaliações.

Depois de exposto o gráfico de Situação, demonstra-se o gráfico de Evolução, no qual são computados mensalmente as demandas que entram no sistema para aquele determinado órgão. Porém, para a análise deste trabalho será apontada somente a evolução total das demandas anuais, compreendendo o intervalo de análise entre 2017 e 2020, como para os demais gráficos a seguir.

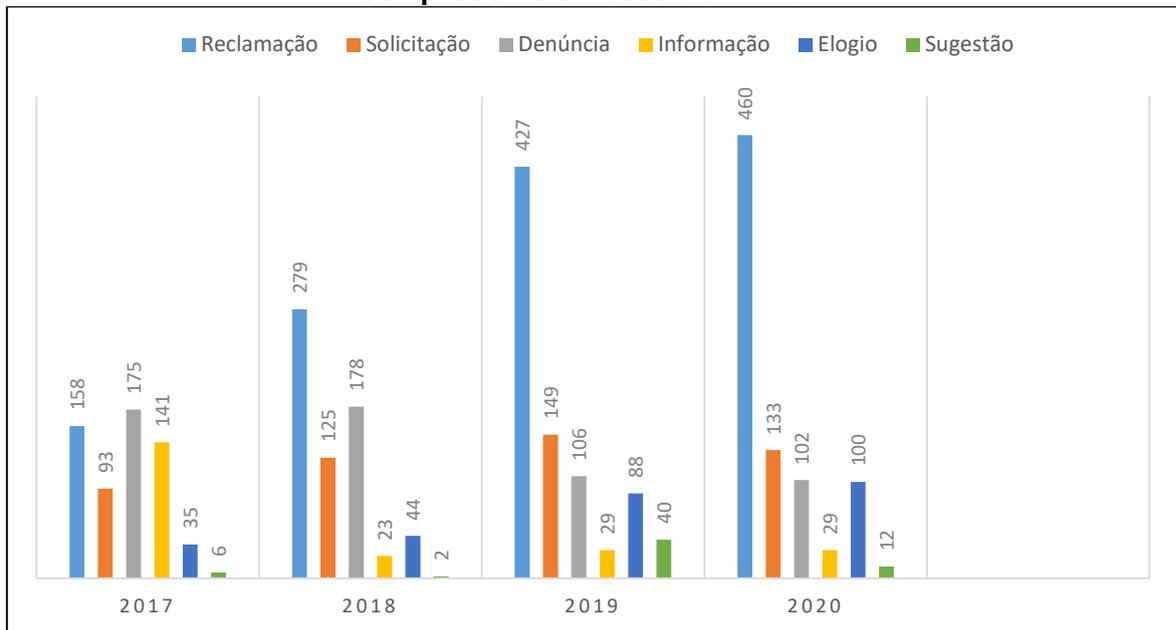
Figura 10 – Número de manifestações no campo “Evolução” com total de demandas recebidas compilada na unidade do CBMDF pelo OUV-DF no ano



Fonte: Adaptado pela autora com os dados fornecidos pelo Painel de Ouvidoria no site Painel DF.

Verifica-se que o número de manifestações dos usuários cresce com o passar dos anos, com exceção do ano de 2020. Esse número pode ser justificado no ano de 2020, por ter sido atípico, com o surgimento da pandemia mundial denominada Coronavírus.

Figura 11 - Informações quanto ao campo de “CLASSIFICAÇÃO” da demanda compilada na unidade do CBMDF



Fonte: Adaptado pela autora com os dados fornecidos pelo Painel de Ouvidoria no site Painel DF.

Para o gráfico de Classificação da demanda, os campos a serem preenchidos são: reclamação, solicitação, denúncia, informação, elogio e sugestão. No art. 3º do Decreto Distrital nº 36.462 de 23 de abril de 2015, que trata do sistema do SIGO, informa que:

Art. 3º Para os efeitos deste decreto consideram-se manifestações de ouvidoria as seguintes:

I - RECLAMAÇÃO: manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;

II - DENÚNCIA: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.

Parágrafo único. As denúncias devem ser instruídas com fundamentação mínima para que possibilite a análise e encaminhamento pela Ouvidora-geral do Distrito Federal.

III - ELOGIO: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;

IV - SUGESTÃO: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica;

V - INFORMAÇÃO: Manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras. (DISTRITO FEDERAL, 2015, art. 3º).

Conforme pesquisa de campo, foi extraído do Relatório da Ouvidoria do CBMDF de 2020, constante no site do CBMDF, que (CBMDF,2021b):

Embora **não conste no Decreto** acima, o Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF (SIGO-DF) **definiu um sexto tipo de manifestação para todos os órgãos que executam “serviços de zeladoria”**. Esse tipo de manifestação foi definido como **“Solicitação”** e engloba serviços que são prestados pelos diversos órgãos, como corte de árvores, vistoria técnica, dentre outros. Dessa forma, a manifestação de ouvidoria é o principal documento que exterioriza as necessidades do cidadão e formaliza o atendimento buscado. (CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL, 2021b) (Grifo Nosso).

Justificada a inserção de mais um campo para compor as manifestações, que na apresentação do gráfico com os dados de Classificação das demandas, o número de reclamações e o número de elogios aumentaram à medida que os anos foram passando. O quantitativo de denúncias cresceu em 2018, porém regrediu nos anos posteriores. Em relação à solicitação, o montante teve pouca diferença. A informação diminuiu no primeiro ano e manteve pouca variação nos anos seguintes. Por fim, a sugestão teve uma alta no ano de 2019, porém, no ano seguinte, caiu de 40 para 12 sugestões.

Em relação à resolutividade demonstra-se que:

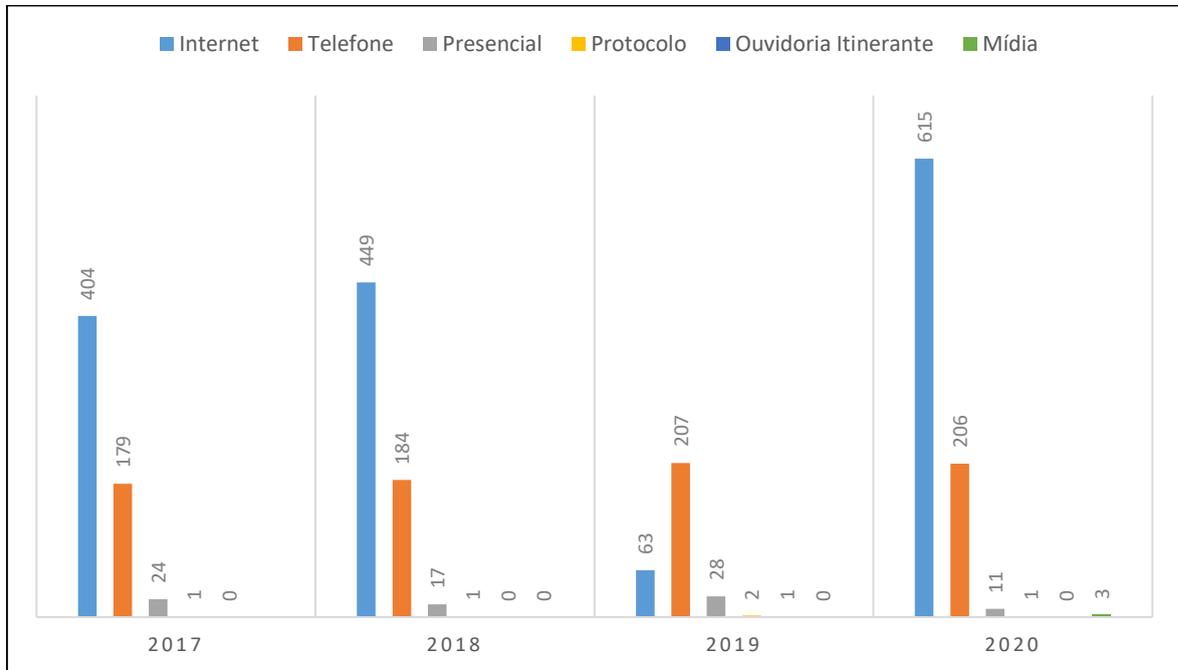
Figura 12 - Indicador de Resolutividade em porcentagem do CBMDF

Fonte: Adaptado pela autora com os dados fornecidos pelo Painel de Ouvidoria no site Painel DF.

O índice de resolutividade afere a percepção do cidadão se a demanda foi “Resolvida” ou “Não Resolvida”. Conforme disposto na Tabela 2 da página 36, foram estabelecidas metas pela OGDF para os órgãos do DF em relação ao índice de resolutividade. Esse indicador de Resolutividade atingiu o estabelecido nas metas compiladas no “Plano de Ação” da OGDF para os órgãos, de 40%, no ano de 2019. O CBMDF apresentou o índice de 50% no corrente ano. Para o Ano de 2020, a Instituição já não atendeu à meta estabelecida pela OGDF de 50%, atingindo somente 44%. Porém, conforme entrevista com a ouvidora do CBMDF, constante no apêndice C, a CGDF determina que o órgão não pode ficar abaixo de 35% de resolutividade estabelecida pela meta da OGDF. Então, esse nível foi alcançado pelo Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

Na tabela de Formas de Entrada, observa-se que:

Figura 13 – Número de demandas computadas no campo Formas de Entrada para o CBMDF



Fonte: Adaptado pela autora com os dados fornecidos pelo Painel de Ouvidoria no site Painel DF.

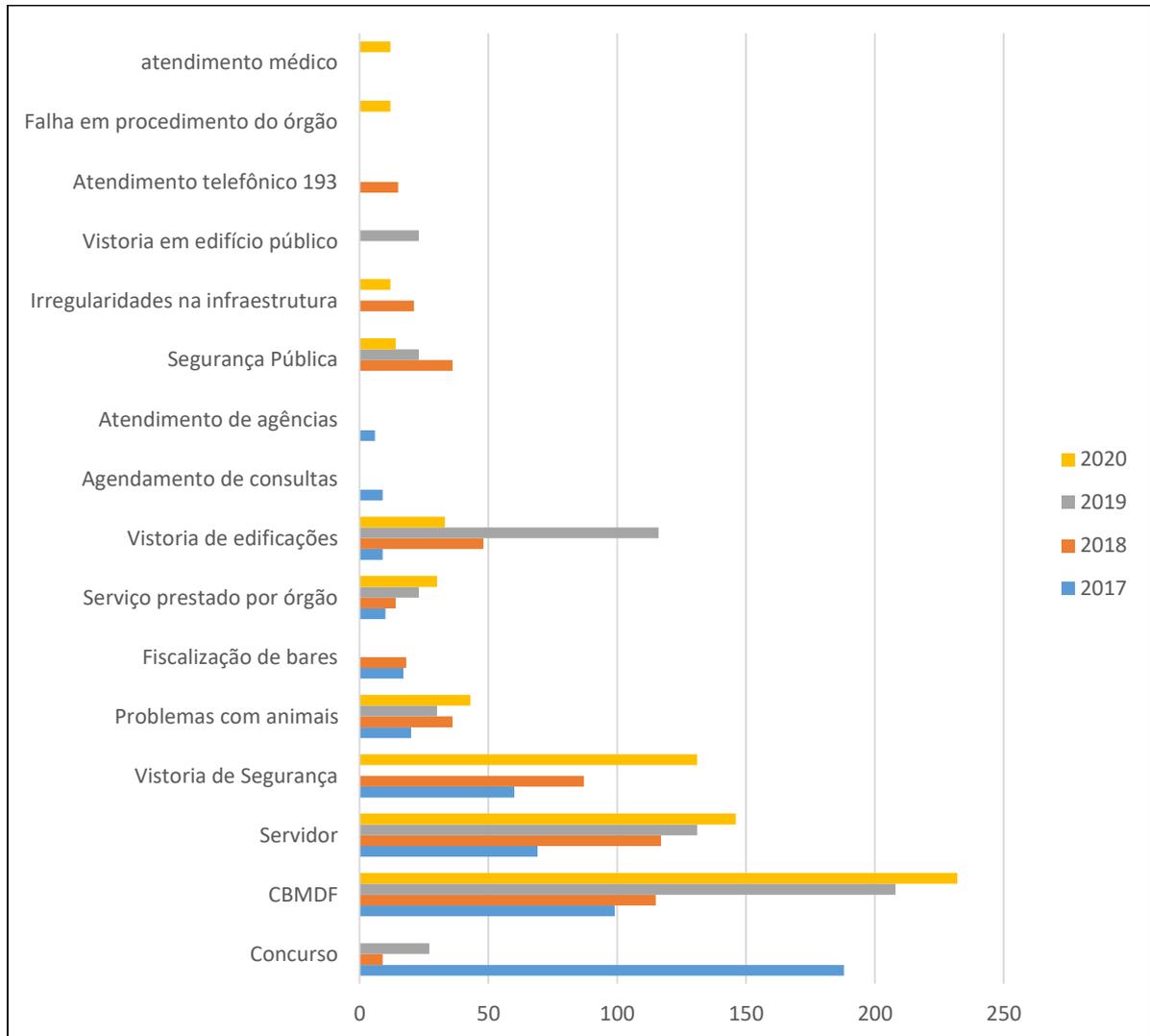
Como pode se averiguar, por meio da figura 13, o número de demandas registradas pela internet aumenta a cada ano. O quantitativo de manifestações que ocorre pelo telefone e presencial tem pouca variação. E no ano de 2020, já se observa a manifestação advinda da mídia.

A figura 14 exibe os 10 assuntos mais solicitados na ouvidoria de acordo com o Painel DF. E foram computados os dados de modo que mostre a evolução de cada assunto durante os anos de 2017 à 2020.

Os campos de atendimento médico e falha de procedimento do órgão tiveram demandas apenas em 2020.

O atendimento telefônico 193 teve apreciação somente em 2019.

Figura 14 – Informação relativa ao Campo de Assuntos mais solicitados para o CBMDF



Fonte: Adaptado pela autora com os dados fornecidos pelo Painel de Ouvidoria no site Painel DF.

Em relação ao número de vistorias, devem ser aglutinados os campos de vistoria de segurança, vistoria em edificação e vistoria em edifício público. Para o CBMDF não há esta diferenciação entre as vistorias e, ao juntar esses números, eles se tornam uma demanda alta do sistema. Talvez, a esse número, deva-se acrescentar o campo de irregularidades de infraestrutura e fiscalização de bares, pois, para checar as irregularidades o local precisa ser vistoriado.

O atendimento de agências e agendamento de consultas somente teve manifestação no ano de 2017.

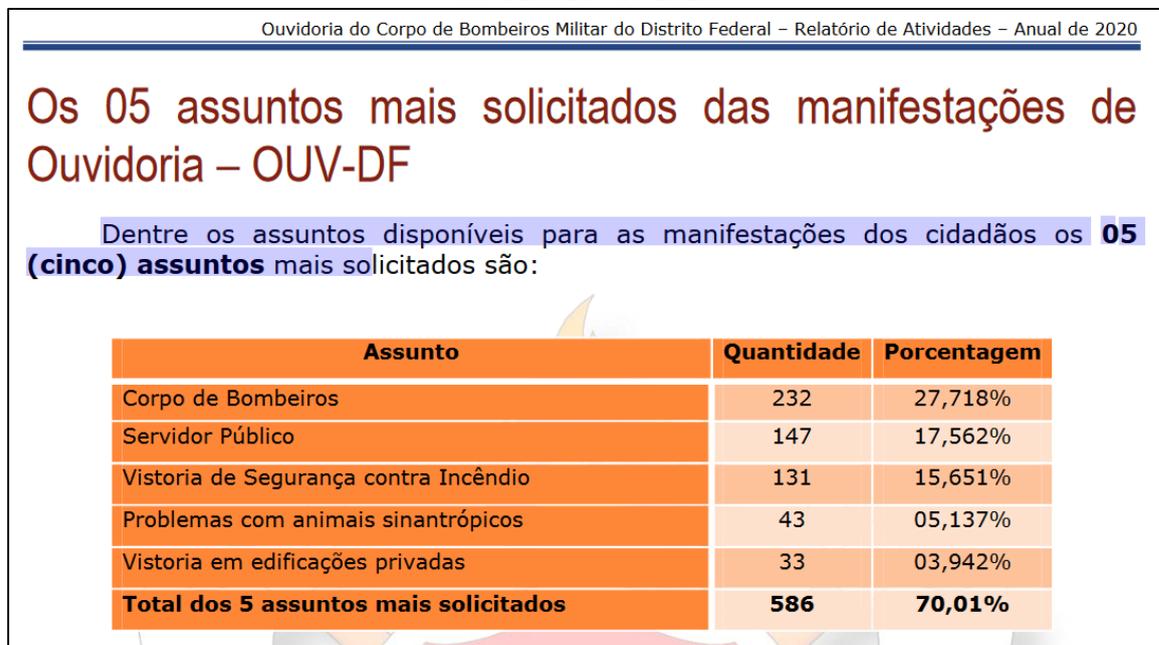
O serviço prestado por órgão, servidor e CBMDF aumentaram sua demanda com o passar dos anos.

O quesito de problemas com animais sinantrópicos somente decresceu em 2019, porém, seu número aumentou em 2020.

Por fim, o Concurso teve alta no ano de 2017.

Em relação aos assuntos mais solicitados, nos Relatórios de Ouvidoria do CBMDF, presentes no site da própria instituição, listam os dados dos cinco assuntos mais solicitados de cada ano, bem como o tipo de demanda que ela apresentou: reclamação, elogio, denúncia, informação, solicitação e sugestão. Na página do CBMDF, é possível ter acesso aos Relatórios de ouvidoria dos anos de 2018 à 2020.

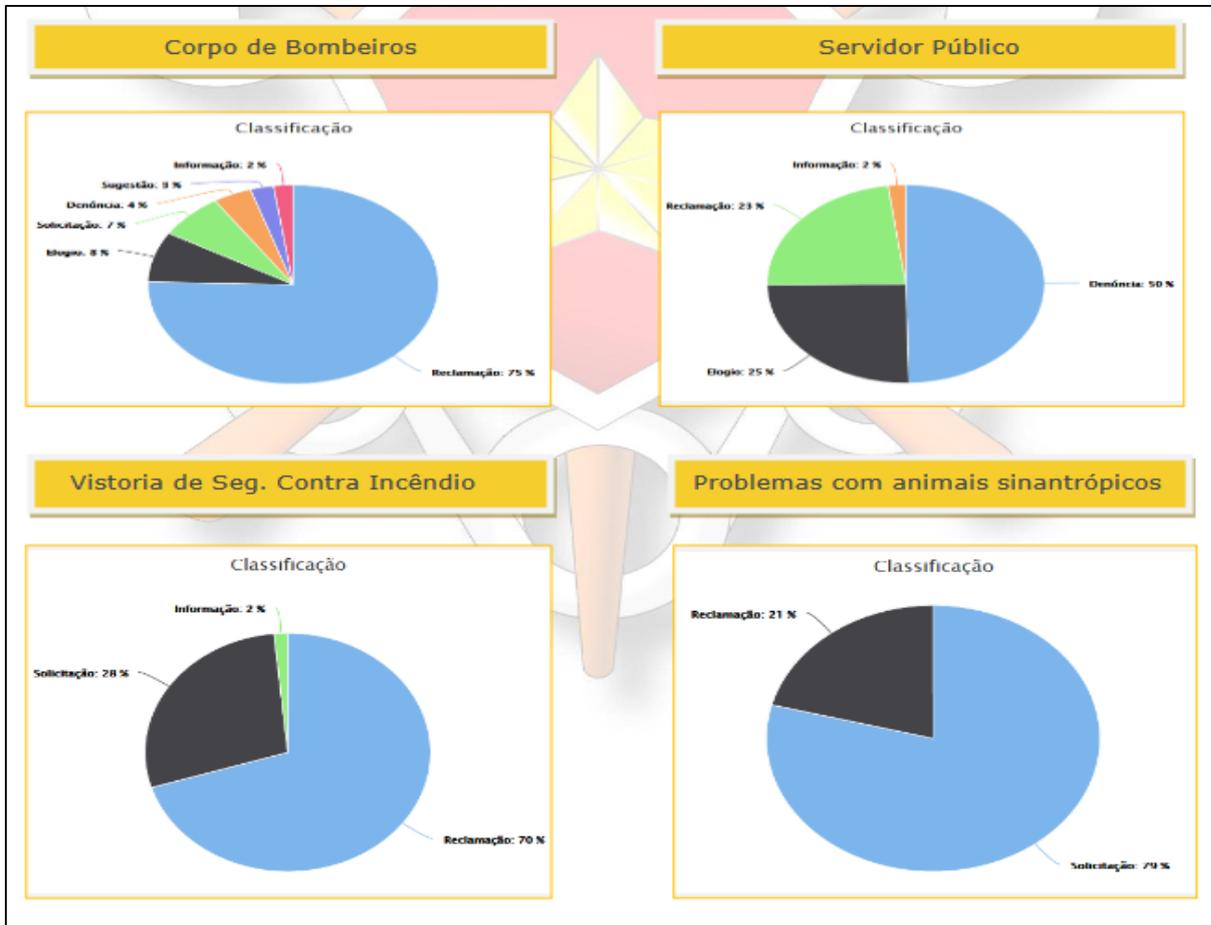
Figura 15 - Apresentação dos dados relativos aos campos de Assuntos mais solicitados das manifestações de Ouvidoria–OUV-DF conforme Relatório da Ouvidoria do CBMDF de 2020



Fonte: Relatório de Ouvidoria do CBMDF 2020 (CBMDF, 2021).

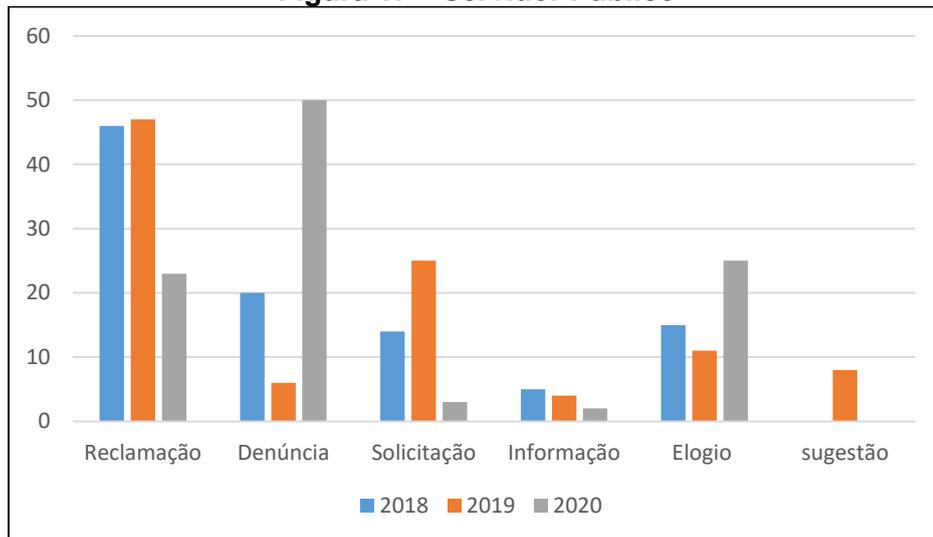
Como pode se observar na figura 15, retirada do relatório, é demonstrado a porcentagem e a quantidade de cada assunto.

Figura 16 - Apresentação dos dados Assuntos mais solicitados das manifestações do OUV-DF em relação a classificação da demanda conforme Relatório de Ouvidoria do CBMDF



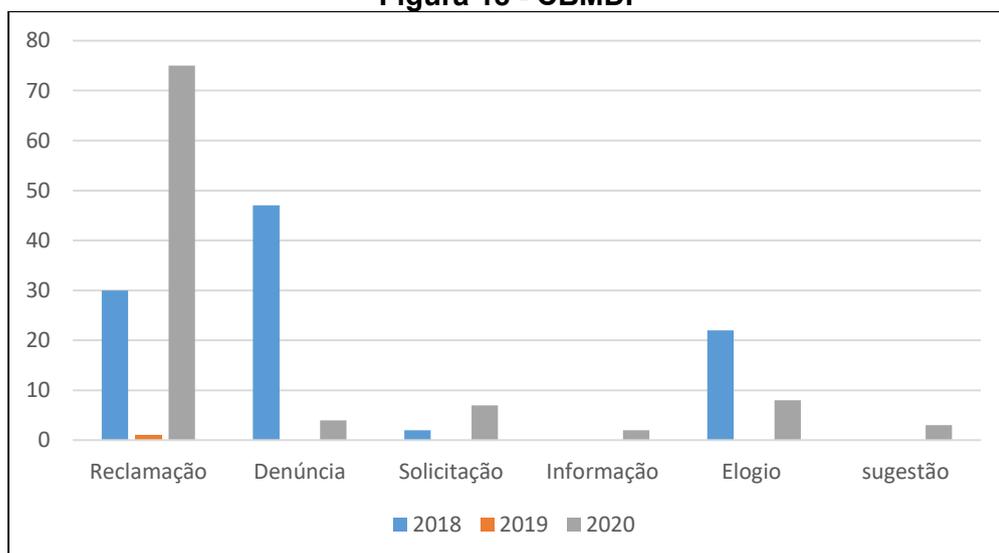
Fonte: Relatório de Ouvidoria do CBMDF 2020 (CBMDF, 2021b).

Inclusive, é possível apreciar na figura 16 que, além dos assuntos apresentados, o relatório mostra também os dados das solicitações em relação a reclamação, elogio etc.

Figura 17 – Servidor Público

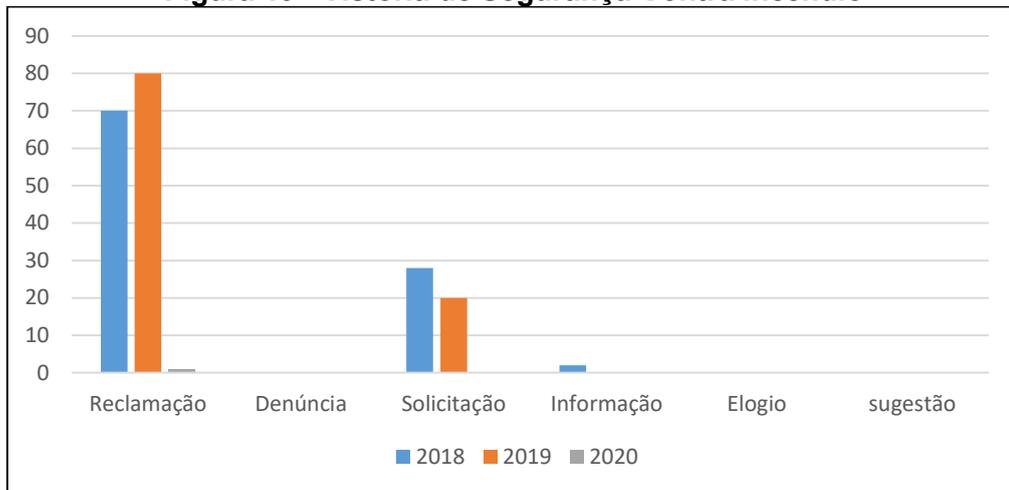
Fonte: Autora adaptado os Relatório de Ouvidoria do CBMDF dos anos de 2018-2020 (CBMDF, 2021).

A reclamação em relação ao servidor público foi alta no ano de 2018 e 2019, ocorreu uma redução grande no ano de 2020. As denúncias e os elogios, no entanto, tiveram decréscimo em 2019 e subiram em 2020. A sugestão apareceu somente em 2019 e a informação teve pouca variação.

Figura 18 - CBMDF

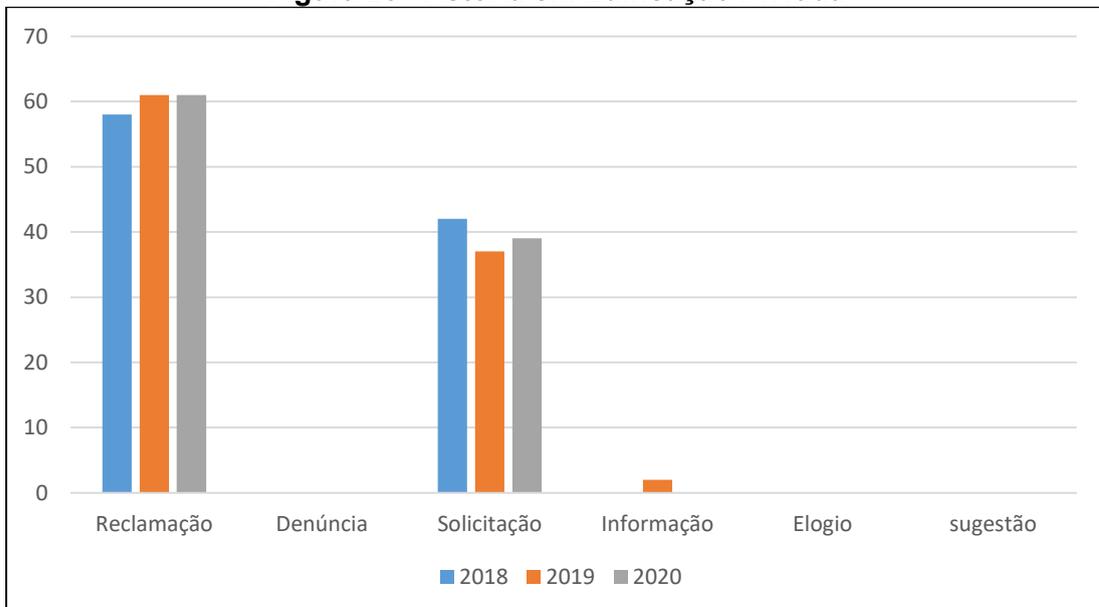
Fonte: Autora adaptado os Relatório de Ouvidoria do CBMDF dos anos de 2018-2020 (CBMDF, 2021).

O número de reclamações aumentou em 2020 em relação aos anos anteriores. Não tiveram demandas de denúncia, solicitação e elogio em 2019. As sugestões e informações apareceram somente em 2020.

Figura 19 - Vistoria de Segurança Contra Incêndio

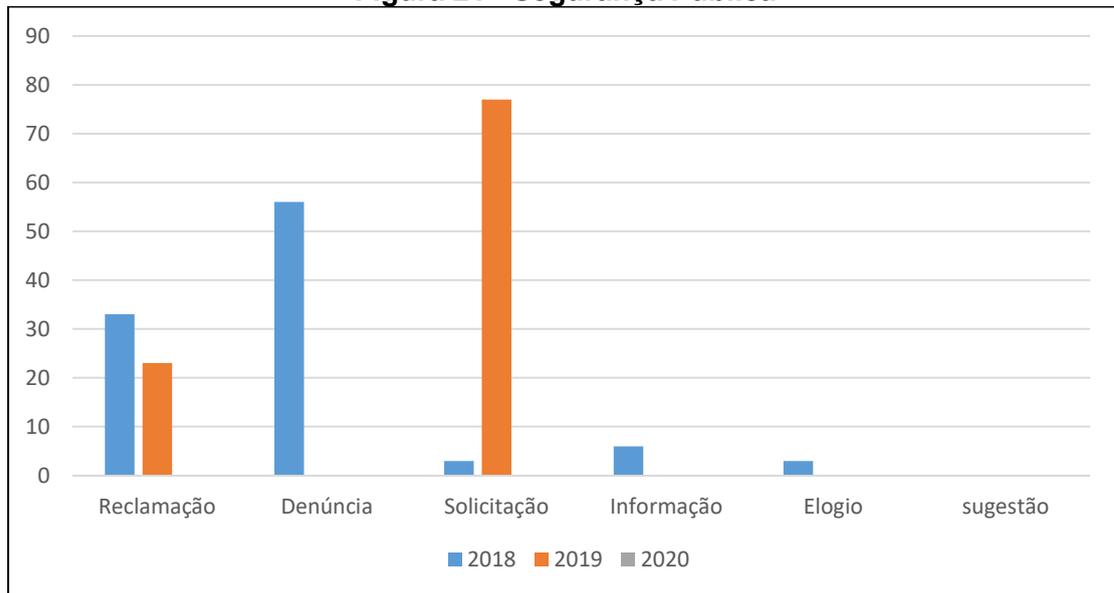
Fonte: Autora adaptado os Relatório de Ouvidoria do CBMDF dos anos de 2018-2020 (CBMDF, 2021).

Os números de reclamação e solicitação foram expressivos em relação aos demais campos nos anos de 2018 e 2019.

Figura 20- Vistoria em Edificação Privada

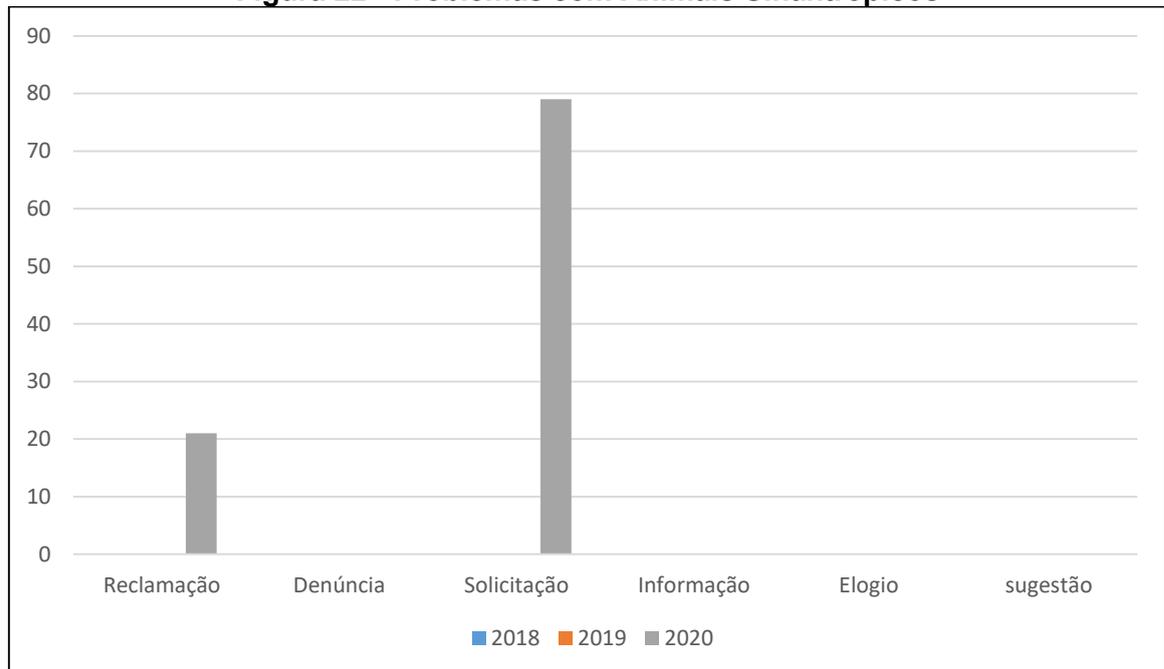
Fonte: Autora adaptado os Relatório de Ouvidoria do CBMDF dos anos de 2018-2020 (CBMDF, 2021).

Os números de reclamação e solicitação para vistoria permanecem destacados.

Figura 21 - Segurança Pública

Fonte: Autora adaptado os Relatório de Ouvidoria do CBMDF dos anos de 2018-2020 (CBMDF, 2021).

Em relação a Denúncia e Reclamação, estas se destacaram de 2018, porém a Solicitação foi a que atingiu o maior número no ano de 2019.

Figura 22 - Problemas com Animais Sinantrópicos

Fonte: Autora adaptado os Relatório de Ouvidoria do CBMDF dos anos de 2018-2020 (CBMDF, 2021).

O número de reclamação e solicitação em relação aos animais sinantrópicos encontra-se destacado no ano de 2020.

Foi realizada a entrevista com a Senhora Carina Ribeiro Freitas, ouvidora da SEJUS no ano de 2019, cuja entrevista está anexa no Apêndice B. Ela informou que todos esses dados do sistema OUV-DF eram utilizados para a gestão daquele órgão. O conteúdo dos campos do OUV-DF é uma importante fonte de informações para a gestão de um órgão. Inclusive, foi possível aferir a produtividade dos usuários do sistema por meio da consulta de demandas respondidas pela instituição.

4.3. Quais indicadores do sistema podem ser utilizados para subsidiar no planejamento estratégico da Corporação?

O indicador atualmente utilizado pelo CBMDF no Planejamento estratégico de 2017-2024, que utiliza os dados da ouvidoria é o de demandas da ouvidoria. Esse indicador faz parte do tema de governança e gestão e tem o objetivo 4 de consolidar a governança corporativa.

Para responder à essa pergunta foram entrevistados a Ten-Cel. QOBM/Comb. Fabiana Santos de Oliveira, ouvidora do CBMDF no ano de 2021, cuja a entrevista

está anexa no Apêndice C e o Ten-Cel. QOBM/Comb. Luís Cláudio da Fonseca Franco, Chefe da Seção de Gestão Estratégia e Projetos do Estado-Maior-Geral do CBMDF, cuja a entrevista está anexa no Apêndice A desta pesquisa.

Primeiramente, a Ouvidora, sobre o objetivo do Planejamento estratégico:

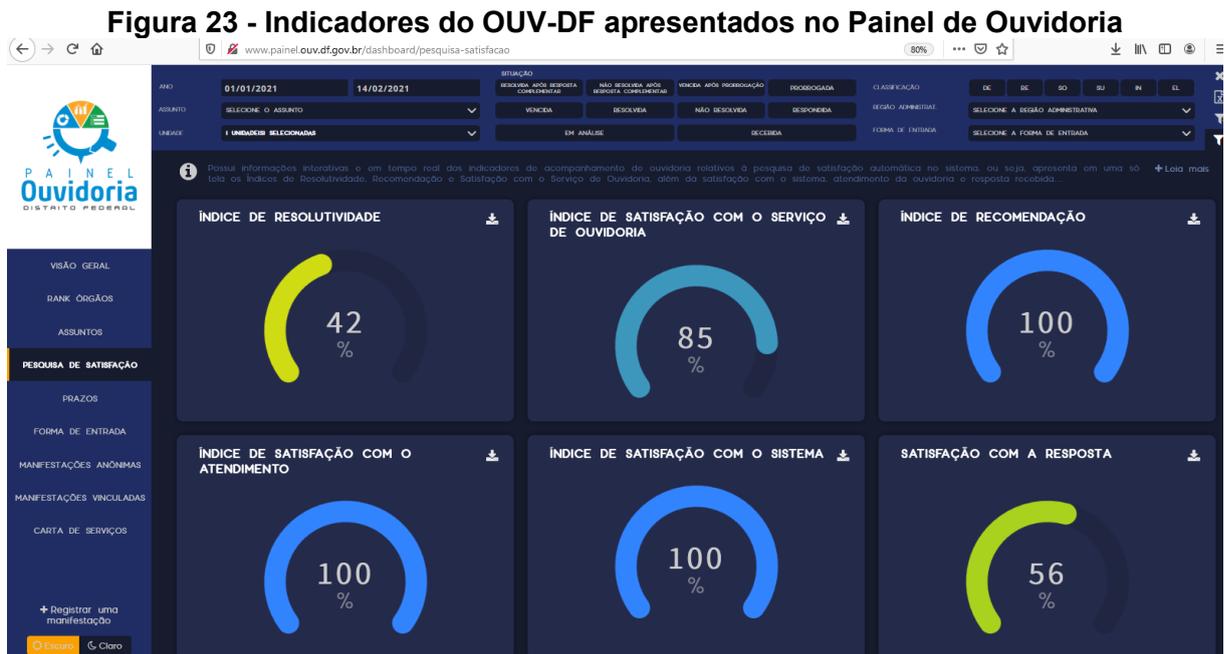
O Planejamento Estratégico é o processo de elaborar os objetivos de uma organização e definir como eles podem ser alcançados. Em outras palavras, devemos reconhecer a situação atual e fazer uma projeção de futuro, isto é, como ela deseja estar daqui há alguns anos. Essa visão de longo prazo prevê mudanças que ajudem na diferenciação de melhorias nos índices. (OLIVEIRA, 2021, Apêndice C).

Complementou ainda, que o indicador atual seria suficiente para atender ao que está sendo aferido. No caso deste indicador, são demandas respondidas no prazo. Porém para a gestão “esse indicador somente não é suficiente para se avaliar uma boa gestão, é necessário considerar todos os outros indicadores para que possa enxergar de forma sistêmica” (OLIVEIRA, 2021, Apêndice C).

Da mesma forma, pontua o Ten-Cel. Luís Cláudio que trabalha na Seção de Gestão Estratégica do EMG:

Ele é eficiente para verificar a eficiência da ouvidoria na resolução das demandas a ela impostas pela sociedade. Do tanto de demandas que foram atendidas dentro das solicitações. Porém para indicar se a ouvidoria, efetivamente, está tendo uma gestão efetiva, eficiente e eficaz poderiam ser implementados mais indicadores para a gente ter uma visão maior desse contexto. (FRANCO, 2021, Apêndice A).

Uma sugestão de Franco (2021, Apêndice A) seria a criação de um indicador que aferisse a qualidade das respostas e o nível de satisfação do cidadão com resultado da demanda.



Fonte: Site do Painel DF.

Dentre os índices apresentados pelo Painel de Ouvidoria, a Ouvidora (OLIVEIRA, 2021, Apêndice C) informou que os indicadores mais importantes são: o índice de resolutividade, o de satisfação com a resposta; e o de satisfação com o serviço de Ouvidoria. O primeiro índice apresentado deve ser analisado com cautela, uma vez que apesar de ser um indicador com meta estabelecida no Plano de Ação em Ouvidoria (PAO) da própria CGDF, o CBMDF não alcançou a meta em 2018 e 2019, conforme apêndice C. Em contrapartida, também não ficou abaixo do estabelecido pela CGDF no patamar acima de 35% da meta estabelecida de resolutividade .

Inclusive esse indicador de satisfação com a resposta corrobora com a solicitação da seção de gestão, conforme o apêndice A da seção de planejamento estratégico.

4.4. Que tratamento pode ser dado aos dados fornecidos pelo sistema para estabelecer medidas a serem tomadas pela corporação?

Atualmente, os dados têm o seguinte tratamento no CBMDF:

A manifestação gerada pelo cidadão através do Sistema OUV-DF, segue os seguintes passos ao dar entrada no CBMDF:

- Identifica-se como informação, sugestão, elogio, solicitação, denúncia ou reclamação;
- Abre-se um Processo SEI – qualificado como Demanda de Ouvidoria;
- Segue para assinatura, apreciação e endereçamento da Ouvidora;
- Após a assinatura, o processo é enviado para o setorial específico;
- Aguarda-se por 20 (vinte) dias a resposta;
- Encaminha-se a resposta ao cidadão.

[...]

Conforme cumprimento da legislação em vigor, **a Ouvidoria confecciona o Relatório e efetiva a tramitação para a CGDF, para Ouvidoria Geral do DF e para a Ajudância Geral realizar a publicação em Boletim Geral.**

Vale ressaltar que para cumprimento da Transparência Ativa, a Ouvidoria insere o Relatório em formato PDF, no site Institucional do CBMDF dentro da aba da Ouvidoria. (OLIVEIRA, 2021, Apêndice C, grifo nosso).

Por meio do relato de Oliveira (2021, Apêndice C), pode-se inferir que o relatório não é enviado para o setor de gestão estratégica para apreciação.

Todos os entrevistados nessa pesquisa informam que os dados fornecidos pelo sistema do OUV-DF são importantíssimos para a gestão do órgão.

Como dito pela Ouvidora da SEJUS de 2019 (FREITAS, 2021, Apêndice B), a ouvidoria interage com todos os setores e promove uma integração entre eles. Além de promover a divulgação do serviço de ouvidoria, que cada vez mais capta as demandas internas, uma vez que os colaboradores também podem utilizar o sistema na qualidade de cidadão para realizar uma demanda.

Para essa ouvidora, os relatórios aperfeiçoam a gestão ao aparelhar os setores da alta administração com informações que auxiliam na tomada de decisão. Os gráficos dos relatórios e todas as informações contidas no documento são de extrema importância para uma gestão efetiva e participativa.

O Planejamento estratégico 2017-2024 (CBMDF, 2017, p. 28) prevê que o objetivo é “Consolidar a governança corporativa”, por meio da iniciativa de “Estreitar e aprimorar os mecanismos de comunicação com o cidadão e com o público interno”. Desta forma se torna necessário que os relatórios de ouvidoria, com as demandas do cidadão, sejam apreciados pelo setor responsável pela gestão.

Além de vários campos de informação sobre as demandas, o sistema OUV-DF também oferece indicadores que também constam nos relatórios. Atualmente, o indicador contido no Planejamento estratégico da Corporação é relacionado às

manifestações de ouvidoria. Sob o ponto de vista de Franco (2021, Apêndice A) e Oliveira (2021, Apêndice C), esse medidor serve somente para aferir em relação ao rendimento da própria ouvidoria. No que tange a suprir os dados para aprimoramento da gestão, os entrevistados foram unânimes em informar que são necessários outros indicadores.

Desta forma, os índices sugeridos por Oliveira (2021, Apêndice C) apresentam, justamente, a satisfação do cidadão com a resposta. Se ela está atendendo ou não. O índice de resolutividade que informa se a manifestação foi resolvida na visão do demandante e muitas outras informações contidas no relatório, são de extrema relevância para a gestão da Corporação.

Inclusive em relação à satisfação da sociedade, a resposta fornecida pelo relatório da OUVID do CBMDF foi uma das informações de relevância que Franco (2021, Apêndice A) indicou.

Há também os assuntos mais solicitados pelo OUV-DF que podem auxiliar a corporação no levantamento de setores que necessitam do remanejamento do investimento, de modo a maximizar o aproveitamento dos recursos. Um dos setores evidentes é o Departamento de Segurança Contra Incêndio (DESEG), com grande número de manifestações em relação à vistoria, fiscalização de bares e irregularidade de infraestrutura. Mas, como já informado por Franco (2021, Apêndice A), o próximo setor alvo de aplicação de recurso da gestão estratégica é esse departamento, com auxílio do levantamento das demandas de ouvidoria e auditoria para compor a fase inicial de diagnóstico: na construção do escopo, contexto e critério.

Outro tópico no sistema OUV-DF de grande demanda é o Servidor Público, pois houve um crescimento no número de denúncias no ano de 2020. Por meio dessa informação, assim como na Polícia do Rio Grande do Norte, pode-se investir em capacitação para diminuir esse montante de queixas.

Por fim, Oliveira (2021, Apêndice C) expôs, que os relatórios da OUVID são enviados para a CGDF, OGDF, divulgados no site do CBMDF e publicados em Boletim Geral pela Ajudância Geral da Corporação.

Conforme dito pela seção de gestão estratégica do EMG (FRANCO, 2021, Apêndice A), essas informações são importantes para:

Um momento possível de **consulta deles é no momento da formulação do Plano Estratégico** quando a gente **faz a análise de ambiente interno e externo e no momento da revisão do Plano**. A gente está próximo de uma revisão do plano e possivelmente a gente vai solicitar os dados de ouvidoria para identificar alguma demanda relacionada à população porque agora em tempos de governança, gestão de risco, a gente tem de estar cada vez mais aberto para ouvir necessidades dos nossos clientes que é a sociedade e atender o nosso cliente a sociedade. Então essa questão aqui seria no **momento da elaboração no momento do Plano Estratégico e no momento da revisão do plano estratégico**. **Outro elemento que a gente também usa tanto achados de auditoria quanto questões de ouvidoria seria para a parte gestão de riscos durante a identificação do escopo que contenha esse critério que é a primeira fase lá no processo de gestão de riscos**. Então é um momento em que o **plano de gestão de riscos, plano de ação de gestão de risco é o produto final** aí desse processo. **Ele sofre uma atualização com periodicidade maior do que o plano Estratégico**. Se fosse para deixar uma sugestão, nem sei se vai ter essa pergunta para frente, eu acho que se encaixaria **melhor essa consulta para a construção do documento de escopo contexto e critério que está na primeira fase de gestão de riscos**. (FRANCO, 2021, Apêndice A, grifo nosso).

Então esses relatórios de ouvidoria com todas as informações devem ser enviados para a seção de gerenciamento de riscos do Estado-Maior-Geral (EMG), com a finalidade de elaborar o diagnóstico de gestão de risco na formulação do escopo, contexto e critérios para todos os setores. Com a frequência do envio dos relatórios, além de participar da primeira fase da elaboração dessa identificação na gestão de risco, essa documentação irá embasar o próximo planejamento estratégico na atualização do cenário externo.

Desta forma, demonstra-se que os objetivos específicos foram alcançados.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa foi elaborada visando à análise dos dados relativos ao sistema do OUV-DF que permitem que a corporação utilize as informações como instrumento de gestão.

Para a compreensão dessa questão foi necessário primeiro um levantamento das informações a respeito da história da implementação das ouvidorias no Brasil. Em seguida, a pesquisa abordou as melhorias que esse canal de ouvidoria trouxe para aquela instituição pública. É notório, por meio dos inúmeros exemplos citados, que a ouvidoria pratica boa governança porque efetiva a demanda do cidadão na gestão da instituição. Dessa forma, o cidadão participa de forma legítima para fortalecer o cumprimento voluntário de regras sociais e para reduzir a necessidade de controles mais rígidos e burocráticos.

Por meio da participação do cidadão, em diversas ouvidorias, as instituições citadas na pesquisa puderam maximizar o seu investimento em estudos; capacitação do seu colaborador em atividades que apresentam problemas de conduta; apurar ações irregulares de agentes públicos, investir em infraestrutura, resolver conflitos internos, mudar a linguagem da instituição para torná-la mais acessível ao cidadão e elaborar projetos cujo beneficiário é a própria sociedade. Essas são ações de aperfeiçoamento de gestão realizadas com as contribuições emanadas pelo cidadão por meio da ouvidoria para o desenvolvimento do serviço público prestado.

Inclusive há um aparato legislativo que sustenta as ações de ouvidoria à nível federal, distrital e dos órgãos de controle. Por meio desse arcabouço jurídico foi possível criar sistemas que são utilizados para a realização desse serviço de ouvidoria.

Em relação à essa legislação, foi elaborado o sistema OUV-DF e aplicado às instituições públicas subordinadas ao Governo do Distrito Federal para utilização.

Em relação ao Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, não há uma normativa interna para a utilização do OUV-DF. Porém, como a instituição cumpre a legislação do Distrito Federal, esta é aplicada subsidiariamente à Corporação. Desta

forma, é cumprido o regramento estabelecido pelo Governo do Distrito Federal, da CGDF e da OGDF.

Durante a pesquisa, verificou-se que é vasto o campo de dados fornecido pelo sistema do OUV-DF. Nesta avaliação, verificou-se que as denúncias em relação ao servidor público foram altas no ano de 2020. Assim como a Polícia do Rio Grande do Norte investiu em capacitação para reduzir esse número, é possível, aplicar o mesmo método para o CBMDF, caso o setor de gestão intérprete ser importante.

Há uma gama de dados fornecidos pelo sistema, além dos assuntos mais solicitados. Por meio dele é confeccionado o relatório de ouvidoria que subsidia os dados de transparência. Essas informações são enviadas à Controladoria Geral do Distrito Federal, à Ouvidoria, à Ajudância do CBMDF e para a publicação na página da própria instituição.

Como dito pelos entrevistados, os dados de ouvidoria são de extrema relevância para o órgão. Porém, no caso do CBMDF esses dados não são apreciados pelo setor de gestão do bombeiro.

O Planejamento estratégico 2017-2024 (CBMDF, 2017, p. 28) preconiza o alcance do objetivo de consolidar a governança corporativa, por meio da iniciativa de “Estreitar e aprimorar os mecanismos de comunicação com o cidadão e com o público interno”. Os relatórios configuram o canal de comunicação que aproxima a Instituição do cidadão e inclusive do público interno. O sistema registra demandas de qualquer cidadão. Porém, para que ocorra esse envolvimento de melhoria da administração, é necessário que a informação seja apreciada pelo setor pertinente, ou seja, o setor responsável pelo aprimoramento do CBMDF.

O indicador presente nesse documento que norteia os objetivos a serem alcançados pela Instituição, afere as manifestações do cidadão. Porém ele não é ideal para a gestão conforme entrevista de Franco (2021, Apêndice A) e Oliveira (2021, Apêndice C). Para aprimoramento, seriam necessários outros indicadores do sistema OUV-DF que foram sugeridos pela Ouvidora do CBMDF: Índice de resolutividade, Satisfação com a resposta e Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria. Para contribuir, Franco (2021, Apêndice A) informou que é importante a Corporação aferir a satisfação da resposta do CBMDF para com o cidadão.

Por fim, Franco (2021, Apêndice A) contribuiu com a pesquisa informando que os dados de ouvidoria serão importantes para a elaboração da primeira fase de gestão de risco: na construção de escopo, contexto e critérios. Além disso, deveria ser utilizado na construção do Planejamento Estratégico, na revisão dele.

Desta forma, conclui-se que os dados relativos ao sistema do OUV-DF possibilitam que a corporação utilize o sistema como instrumento de gestão. Tendo em vista que o atual Regimento Interno da Corporação não esmiúça as ações necessárias ao serviço, foi elaborada então uma minuta de Portaria que orienta o setor de ouvidoria a dar o suporte necessário para a área de gestão, sendo inserido no Apêndice D.

6. RECOMENDAÇÕES

Em decorrência do estudo realizado e das considerações finais apresentadas, este trabalho monográfico permite recomendar as seguintes ações:

- Incluir as atribuições do OUV-DF nas seções da Ouvidoria na próxima revisão do Regimento Interno do CBMDF
- Os relatórios de Ouvidoria devem ser encaminhados ao setor de gestão para contribuir com a gestão de riscos;
- A autoridade competente deve publicar a norma que ampare a inserção do OUV-DF no serviço de ouvidoria, de forma a mantê-la atualizada de acordo com a legislação emanada pelo o Governo do Distrito Federal e os Órgãos de Controle;
- Revisão anualmente da legislação do OUV-DF, de modo a manter a legislação do CBMDF atualizada com os órgãos de controle;
- Criação de um comitê de ouvidoria com a inclusão do Comandante Geral do CBMDF de modo a manter sempre atualizado das demandas;
- A reunião desse comitê ocorrerá semestralmente;
- Na revisão do próximo Planejamento Estratégico, o Ouvidor do CBMDF, munido do Relatório de Ouvidoria, deverá participar da atualização do documento da corporação para prestar informações e esclarecimentos;

As recomendações são propostas para mudanças a partir do conhecimento adquirido e das análises realizadas no material coletado e estudado. Essas propostas poderão ser objetos de pesquisas futuras.

REFERÊNCIAS

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica**, 3a ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall. 2014.

BRANCO, Cláudio Souza Castello; CRUZ, Cláudio Silva da. **A Prática de Governança Corporativa no Setor Público Federal**, de maio/ago,2013. Disponível em: <https://revista.tcu.gov.br/ojs/index.php/RTCU/article/view/85>. Acesso em:26 nov. 2020.

BRANDÃO, Mauro Flávio Ferreira. **Ouvidorias e Ministério Público**. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.) **Novas Modalidade de Ouvidoria Pública no Brasil**. João Pessoa: UFPB, 2011.

BRASIL. **Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988**.

Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 20 out. 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.255, de 20 de novembro de 1991**. Dispõe sobre a organização básica do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal e dá outras providências.

Brasília: Presidência da República, 1991. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8255.htm. Acesso em: 30 out. 2020.

BRASIL. **Lei nº 12.086, de 06 de novembro de 2009**. Dispõe sobre os militares da Polícia Militar do Distrito Federal e do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, n. 213, 09 nov. 2009. Seção 1, p. 1-12. Acesso em: 20 nov. 2020.

BRASIL. **Decreto Federal nº 7.163, de 29 de abril de 2010**. Regulamenta o inciso I do art. 10-B da Lei no 8.255, de 20 de novembro de 1991, que dispõe sobre a organização básica do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7163.htm. Acesso em: 11 de fev. 2021.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 20 nov. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017a**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 01 dez. 2020

BRASIL. **Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017b**. Dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 01 dez. 2020

BRASIL. **Decreto Federal nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm. Acesso em: 15 de nov. 2020.

CENTURIÃO, Alberto. **Ombudsman: a face de uma empresa cidadã**. São Paulo: Educador, 2003.

CASA CIVIL. **Guia da política de governança pública**. Brasília: Presidência da República, 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/casacivil/pt-br/centrais-de-conteudo/downloads/guia-da-politica-de-governanca-publica>. Acesso em: 23/02/2021

CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Instrução Normativa nº 4, de 13 de julho de 2012**, Disciplina a realização da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal, de 13 de julho de 2012. Disponível em: http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/71906/Instru_o_Normativa_4_13_07_2012.html. Acesso em 22 fev. 2021.

CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Instrução Normativa nº 1, de 26 de março de 2015a**, Estabelece o “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” como documento regulamentador do Decreto nº 36.419, de 26 de março de 2015. Disponível em: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/04/Instru%C3%A7%C3%A3o-Normativa-n%C2%BA-012015-Metodologia-implementa%C3%A7%C3%A3o-Carta-de-Servi%C3%A7os.pdf>. Acesso em 22 fev. 2021.

CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Instrução Normativa nº 2, de 08 de dezembro de 2015b**, Disciplina a divulgação, nos sítios oficiais na rede mundial de computadores – internet, de informações de interesse geral ou coletivo, custodiadas e produzidas pelos órgãos do Governo do Distrito Federal, observado o disposto na Lei Distrital nº 4.990 de 2012 – LAI/DF, nº 2, de 08 de dezembro de 2015. Disponível em: http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/cb288737c6634948aef97d7af51f58f1/Instru_o_Normativa_2_08_12_2015.html. Acesso em 22 fev. 2021.

CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Sistema Informatizado de Ouvidoria -OUV/DF**, de setembro de 2016a. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4135/1/Sistema%20Informatizado%20de%20Ouvidoria%20-%20Ouv-DF.pdf>. Acesso em 22 fev. 2021.

CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Instrução Normativa nº 3, de 23 de setembro de 2016b**, Institui o Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta Administrativo - TAC como medida alternativa a incidentes disciplinares em situações de infração leve, evitando gastos desnecessários com a instauração de processo investigatório, de 23 de setembro de 2016. Disponível em: http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/e267dc38aa5a4d6385920618dfb8ac8e/Instru_o_Normativa_3_23_09_2016.html. Acesso em 22 fev. 2021.

CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Portaria nº 21, de 14 de Março de 2017a**, Aprova e Institui a agenda estratégica do sistema de gestão de ouvidorias - SIGO/DF, de 14 de março de 2017. Disponível em: http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/420315907cd245cf82b4425c06a5fd79/Portaria_21_14_03_2017.html. Acesso em 22 fev. 2021.

CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Instrução Normativa nº 1, de 05 de maio de 2017b**, Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas, de 05 de maio de 2017. Disponível em: http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/c87d4625386745569ef03028e6c79397/Instru_o_Normativa_1_05_05_2017.html#:~:text=Regulamenta%20os%20procedimentos%20dos%20servi%C3%A7os,de%20ouvidorias%20e%20%C3%A1reas%20envolvidas. Acesso em 22 fev. 2021.

CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Portaria nº 133, de 12 de julho de 2017c**, Institui o Manual de Atendimento de Ouvidoria, ferramenta de consulta e orientação que estabelece a metodologia de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria em toda a rede de ouvidorias públicas do Governo de Brasília, de 12 de julho de 2017 Disponível em: http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/7abc5c5643ec41a196e016d01ef325b8/Portaria_133_12_07_2017.html#:~:text=Art.,p%C3%BAblicas%20do%20Governo%20de%20Bras%C3%ADlia.. Acesso em 22 fev. 2021.

CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Portaria nº 51, de 16 de abril de 2018a**, Institui, no âmbito da Controladoria-Geral do Distrito Federal, o horário de atendimento presencial da Ouvidora-geral do Distrito Federal, bem como os procedimentos necessários a garantir a melhor prestação de serviço de ouvidoria, de 16 de abril de 2018. Disponível em: http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/420315907cd245cf82b4425c06a5fd79/Portaria_21_14_03_2017.html. Acesso em 22 fev. 2021.

CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Instrução Normativa nº 1, de 19 de dezembro de 2018b**, Regulamenta os procedimentos de restrição de acesso à informação que possuam algum impedimento legal, nos termos da Lei nº 4.990/2012 regulamentada pelos decretos nº 34.276/2013, nº 35.382/2014 e nº 36.690/2015, nos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Distrital, de 19 de dezembro de 2018. Disponível em: http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/7cdd610fe7e8435fa1f2567e3fb737ce/cgdf_int_1_2018.html. Acesso em 22 fev. 2021.

CONTROLADORIA GERAL DA DO DISTRITO FEDERAL. **Portaria nº 75, de 27 de fevereiro de 2019**, Delegar competência ao Ouvidor-Geral para praticar os seguintes atos administrativos, de 27 de fevereiro de 2019. Disponível em: http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/420315907cd245cf82b4425c06a5fd79/Portaria_21_14_03_2017.html. Acesso em 22 fev. 2021.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Manual de ouvidoria pública rumo ao sistema participativo**, de novembro de 2018. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/29959>. Acesso em 20 nov. 2020.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL, **Normas e Regulamentações** de 18 fevereiro de 2021a, <https://www.cbm.df.gov.br/ouvidoria/normas-e-regulamentacoes/>. Acesso em: 11 fev. 2021.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Relatórios de Ouvidoria 2020**. Relatório de 06 de janeiro de 2021b. Disponível em: <https://www.cbm.df.gov.br/ouvidoria/relatorios-de-ouvidoria/> Acesso em 10 jan. 2021.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Regimento interno do CBMDF**. Aprova o regimento interno do corpo de bombeiros militar do distrito federal, revoga a Portaria nº 6, de 15 de abril de 2020 e dá outras providências. Boletim Geral nº 223, de 01 de dez. de 2020, Brasília, 2020.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Manual para normatização de trabalhos acadêmicos**. Ed. rev. Brasília: Diretoria de Ensino, 2020.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Portaria nº 11, de 11 de abril de 2017**. Aprova e publica o Plano Estratégico do CBMDF, ciclo 2017-2024. Boletim Geral nº 072, de 13 de abr. de 2017, Brasília, 2017.

COSTA, Caio Túlio. **Ombudsman: o relógio de pascal**. D. ed. São Paulo: Geração Editorial, 2006.

COSTA, Isabella Cunha Martins. **A fauna sinantrópica nociva nos portos brasileiros**. Florianópolis: UFSC/SEP, novembro, 2013. Disponível em: https://antigo.infraestrutura.gov.br/images/arquivos_engenharia_gestao_portuaria/isabella-cunha.pdf. Acesso em: 27 fev. 2021.

DICIONÁRIO FINANCEIRO, **O que é um plano de ação?**. 2021 Disponível em: <https://www.dicionariofinanceiro.com/plano-de-acao/> Acesso em 25 mar. 2021.

DISTRITO FEDERAL, **Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012**. Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF de 31 de julho de 2012. Disponível em: http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/72016/Lei_4896_31_07_2012.html. Acesso em 22 fev. 2021.

DISTRITO FEDERAL, **Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012**. Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências, de 12 de dezembro de 2012. Disponível em:
<http://www.fazenda.df.gov.br/aplicacoes/legislacao/legislacao/TelaSaidaDocumento.cfm?txtNumero=4990&txtAno=2012&txtTipo=5&txtParte=>. Acesso em 22 fev. 2021.

DISTRITO FEDERAL, **Decreto nº 34.276, de 11 de abril de 2013**. Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988, de 11 de abril de 2013. Disponível em:
<http://www.fazenda.df.gov.br/aplicacoes/legislacao/legislacao/TelaSaidaDocumento.cfm?txtNumero=34276&txtAno=2013&txtTipo=6&txtParte=>. Acesso em 22 fev. 2021.

DISTRITO FEDERAL, **Decreto 36.419, de 25 março de 2015**. Institui a Carta de Serviços ao Cidadão, de 25 março de 2015. Disponível em:
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/79265/Decreto_36419_25_03_2015.html. Acesso em 22 fev. 2021.

DISTRITO FEDERAL, **Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015**. Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, de 23 de abril de 2015. Disponível em:
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/79466/Decreto_36462_23_04_2015.html. Acesso em 22 fev. 2021.

DISTRITO FEDERAL, **Decreto nº 39.723, de 19 de março de 2019**. Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências, de 19 de março de 2019. Disponível em:
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/18121b7551b444f8829beae5fdbf38d7/Decreto_39723_19_03_2019.html. Acesso em 22 fev. 2021.

DISTRITO FEDERAL, **Decreto nº 40.539, de 19 de março de 2020**. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do novo coronavírus, e dá outras providências, de 19 de março de 2020. Disponível em:
http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/ac087b76d5f34e38a5cf3573698393f6/Decreto_40539_19_03_2020.html. Acesso em 22 fev. 2021.

DISTRITO FEDERAL, **O que é o SEI..** Disponível em:
<http://portalsei.df.gov.br/category/sobre-o-sei/o-que-e-o-sei/> Acesso em 25 mar. 2021.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOMES, Manoel E. A.C. **A adequação jurídica e política do Ombudsman como instrumento de controle e proteção do cidadão**. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.).

Do tribuno da plebe ao ouvidor público: estudos sobre os defensores da cidadania. João Pessoa: UFPB, 2000.

GOMES, Robson Ferreira. **Desenvolvimento de um Dashboard para o contexto de Gestão Acadêmica.** Tocantins: CEULP/ULBRA, 2018 Disponível em: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/document5cae372481c98.pdf>. Acesso em 18 fev. 2021.

LYRA, Rubens Pinto; CARDOSO, Antônio Semeraro Rito. **Novas Modalidade de Ouvidoria Pública no Brasil.** João Pessoa: UFPB, 2011.

MARTINS, Humberto Falcão; MARINI, Caio. **Revista do TCU - Governança Pública Contemporânea** nº 130, 2014. Disponível em: <https://revista.tcu.gov.br/ojs/index.php/RTCU/article/view/40/35>. Acesso em 01 dez. 2020.

MARTINS, Humberto. **Reforma do Estado na era FHC: diversidade ou fragmentação da agenda de políticas de gestão pública?** Revista Eletrônica sobre a Reforma do Estado, 2007. Disponível em: <http://www.direitodoestado.com.br/codrevista.asp?cod=202>. Acesso em: 01 dez 2020.

MCCREADIE, Karen. **A Arte da Guerra SUN TZU:** uma interpretação em 52 ideias brilhantes: 1. ed. São Paulo, Globo, 2008.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro.** 33. ed. São Paulo: Malheiros, 2007.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Sobre a doença:** o que é o COVID-19. 2021. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca> Acesso em: 25 mar. 2021.

MORAIS, Danielle. **A Ouvidoria de Polícia do Rio Grande do Norte.** In: LYRA, Rubens Pinto (Org.) **Novas Modalidade de Ouvidoria Pública no Brasil.** João Pessoa: UFPB, 2011.

MOURA, Núbia Vieira de, CARVALHO, Athos de. **A Ouvidoria de Polícia do Rio Grande do Norte.** In: LYRA, Rubens Pinto (Org.) **Novas Modalidade de Ouvidoria Pública no Brasil.** João Pessoa: UFPB, 2011.

MORGENSTERN, Elisa; SANTOS, Dori Luiz Tibre. **A imposição do home office e suas consequências trabalhistas.** FAE Centro Universitário, 2016. Disponível em: <https://memorialtcccadernograduacao.fae.edu/cadernotcc/article/download/133/34>. Acesso em: 23 jan. 2021.

MUNIZ, Tiago de Paula, **Gerenciamento de Riscos, uma ferramenta básica de segurança:** um estudo prático em uma unidade marítima de exploração de hidrocarbonetos. UFRJ, 2011. Disponível em: <http://monografias.poli.ufrj.br/monografias/monopoli10001782.pdf> Acesso em: 25 mar. 2020

OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL, **Resultado do 4º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública** de 03 de dezembro de 2019, <http://www.ouvidoria.df.gov.br/%f0%9f%8f%86resultado-do-4o-concurso-melhores-praticas-em-ouvidoria-publica/>. Acesso em: 20/10/2020.

OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL, **Plano de ação de 2020**, de dezembro de 2020, Disponível em: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/PLANO-DE-A%C3%87%C3%83O-2020.pdf> . Acesso em: 11/02/2021.

OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL, **OUV-DF**, 2021, Disponível em: <https://www.ouv.df.gov.br/#/>. Acesso em: 29/03/2021.

OUVIDORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL, **Painel Ouvidoria do Distrito Federal**, 2021, Disponível em: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> Acesso em: 29/03/2021.

PETERS, Brainard Guy, **O que é Governança?**, de maio 2013, Disponível em: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/87-Texto%20do%20artigo-154-1-10-20150916.pdf>. Acesso em 22/02/2021

PINTO, Eliana. **A experiência das ouvidorias públicas**. Revista do Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, ano 25, n.38. p. 15-21, maio 2008.

PINTO, Márcio Scarpone. **A Ouvidoria do Sistema Penitenciário de Minas Gerais**. In: LYRA, Rubens Pinto (Org.) **Novas Modalidade de Ouvidoria Pública no Brasil**. João Pessoa: UFPB, 2011.

SANTOS, Izequias Estevam dos. **Manual de métodos e técnicas de pesquisa científica**. 9. Ed. Rev. atual. Niteroi, RJ. Impetus, 2012

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. revisada e atualizada. 4 reimpr. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Alexandro Fernandes da. **Indicadores de desempenho: estudo de caso na empresa net serviços**. João Pessoa: UFPB, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/1419/1/AFS111016.pdf> Acesso em: 25 de mar. 2021.

SILVA, L. S.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis, 2001. Disponível em: <http://cursos.unipampa.edu.br/cursos/ppgcb/files/2011/03/Metodologia-da-Pesquisa-3a-edicao.pdf> Acesso em: 14 de out. 2020.

SOUZA, Daniel Luiz de. **Planejamento Estratégico em Organizações Públicas Planejamento de Longo Prazo em Organizações Públicas com a Utilização do Balanced Scorecard e de Cenários Prospectivos**. Brasília, 2010. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/planejamento-estrategico-em-organizacoes-publicas-planejamento-de-longo-prazo-em-organizacoes-publicas-com-a-utilizacao->

do-balanced-scorecard-e-de-cenarios-prospectivos-8A81881F750376EF01754DE413FB1BD2.htm Acesso em: 06 de dez. 2020.

SPINDOLA, José Flávio, **O Instituto da ouvidoria como ferramenta para a melhoria da gestão pública: experiência do metrô do Recife e do DETRAN-PE**. Rio de Janeiro, FGV, 2012.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO, **Referencial básico de governança- Aplicável a Órgãos e Entidades da Administração Pública**. 2ed. Brasília, 2014.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisas em administração**. 11. ed. São Paulo Atlas, 2009.

VIEIRA, M.; MONTENEGRO JUNIOR, C. **A busca pela eficiência no serviço público, através da lei de acesso à informação e as relações com o aprimoramento da gestão da informação**. *Saber Humano: Revista Científica da Faculdade Antonio Meneghetti*, v. 6, n.8, p. 121-135, 2016.

APÊNDICE A

ENTREVISTA COM O Ten-Cel. QOBM/COMB. LUÍS CLÁUDIO DA FONSECA FRANCO DA CHEFE DA SEÇÃO DE GESTÃO ESTRATÉGIA E PROJETOS DO ESTADO-MAIOR-GERAL

Olá. Sou a Major Dulce, aluna do Curso de Altos Estudos para Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Necessito da contribuição do Senhor(a) em relação as perguntas relativas ao sistema do OUV-DF. São poucas perguntas e o Senhor(a) não levará muito tempo para respondê-lo. Essa entrevista faz parte do estudo para confecção de monografia a ser apresentada no CAEO como pesquisa científica. Tendo em vista o período da entrevista estar ocorrendo em meio a pandemia do Coronavírus, as respostas podem vir pelo meio digital. A participação do Senhor(a) é fundamental para essa pesquisa. Fico muito feliz e agradeço pela participação do Senhor(a).

1. Em que momento são utilizados os dados do sistema OUV-DF pelo CBMDF?

Boa tarde, então eu vou aqui, meu nome é Tenente Coronel Luís Cláudio trabalho na seção de gestão estratégica e projetos do EMG e eu vou responder à entrevista da Dulce aqui pro curso de Altos Estudos para Oficiais. Então a primeira pergunta da entrevista é: em que momento são utilizados os dados do sistema OUV-DF, o sistema de ouvidoria do CBMDF? Então pessoal, pelo CBMDF, em que momentos a gente consultaria? Não estou dizendo que eles foram devidamente consultados, que eu não estava na elaboração do último PLANES, porém um momento possível de consulta deles é no momento da formulação do Plano Estratégico quando a gente faz a análise de ambiente interno e externo e no momento da revisão do Plano. A gente está próximo de deixar para próxima uma revisão do plano e possivelmente a gente vai solicitar os dados de ouvidoria para identificar alguma demanda relacionada à população porque agora em tempos de governança, gestão de risco, a gente tem de estar cada vez mais aberto para ouvir necessidades dos nossos clientes que é a sociedade e atender o nosso cliente a sociedade. Então essa questão um aqui seria no momento da elaboração no momento do Plano Estratégico e no momento da revisão do plano estratégico. Outro elemento que a gente também usa tanto achados de auditoria quanto questões de ouvidoria seria para a parte gestão de riscos durante a identificação do escopo que contenha esse critério que é a primeira fase lá no processo de gestão de riscos. Então é um momento em que o plano de gestão de riscos, plano de ação de gestão de risco é o produto final aí desse processo. Ele sofre uma atualização com periodicidade maior do que o plano Estratégico. Se fosse para deixar uma sugestão, nem sei se vai ter essa pergunta para frente, eu acho que se encaixaria melhor essa consulta para a construção do documento de escopo contexto e critério que está na primeira fase de gestão de riscos.

2. Quais são os dados analisados pelo CBMDF para compor o Planejamento Estratégico da Corporação?

No momento da construção do plano estratégico é feita uma análise diagnóstica onde são observados ambiente interno e externo à corporação. E essas informações da

ouvidoria são utilizadas para a construção do Plano Estratégico, para construção desse cenário externo a corporação: as características sociais e as demandas da população. Então, nesse momento esses dados são de grande valia para a construção desse cenário e para a prospecção de cenários futuros que o nosso plano geralmente ele é de médio, à longo prazo, então a gente tem que estar pensando um pouco mais à frente. Aí, em médio a longo prazo a gente busca nessas informações a construção desses cenários sociais, e dessas demandas Sociais. E também dentro desse momento, da Matriz SWOT, a gente busca oportunidades e ameaças vindas desses depoimentos, dessas demandas de ouvidoria.

3. Na opinião do(a) Senhor(a), os dados ofertados pelo OUV-DF são importantes para a gestão do CBMDF? Se na minha opinião, os dados ofertados pela ouvidoria são importantes para a gestão do CBMDF?

Eu acho que eles são importantes. E devem ser utilizados com mais frequência, inclusive dentro do processo de gestão de riscos, principalmente, na fase inicial de diagnóstico: na construção do escopo, contexto e critério. A gente precisa tanto dos achados da auditoria interna ao Corpo de Bombeiros, relacionados à determinado setor, porque a implantação está sendo setorial, como também pode pegar essas informações da ouvidoria que estão relacionadas ao setor onde está sendo implantada a gestão de riscos para estar trabalhando os aspectos, pontos de controle para evitar que determinado risco se materialize, que determinado evento incerto tenha impacto nos objetivos daquele setor. Então os dados podem, bem, ser utilizados não apenas na construção do plano no diagnóstico de ambiente externo, como também na gestão de riscos, os dados que estão direcionados para determinado setor. Inclusive o nosso próximo setor é o DESEG. E eu acredito que deva ter algo na Ouvidoria relacionado ao DESEG. A gente vai buscar junto, achados de auditoria, questões que chegam de ouvidoria relacionados ao DESEG para a construção desse documento de escopo, contexto e critério. Então já vai utilizar isso no próximo setor.

4. O indicador institucional contido no Plano Estratégico do CBMDF 2017-2024 na página 51 relacionado à Ouvidoria no quesito de Percentual das demandas da Ouvidoria que foram respondidas dentro do prazo, é suficiente como bom indicador de gestão?

O indicador institucional contido no Plano Estratégico do CBMDF 17-24 à Ouvidoria no quesito de Percentual das demandas da Ouvidoria que foram respondidas dentro do prazo, é suficiente como bom indicador de gestão? Ele é eficiente para verificar a eficiência da ouvidoria na resolução das demandas a ela impostas pela sociedade. Do tanto de demandas que foram atendidas dentro das solicitações. Porém para indicar se a ouvidoria, efetivamente, está tendo uma gestão efetiva, eficiente e eficaz poderiam ser implementados mais indicadores para a gente ter uma visão maior desse contexto. Qualificando indicador que verificasse a qualidade dessas respostas. Sabemos quantas demandas foram respondidas, Mas a gente não sabe a qualidade o resultado se o quem fez a demanda ficou satisfeito com a resposta que recebeu. Porque de repente recebeu uma resposta, mas a resposta não satisfaz o nosso cliente que é a sociedade. Então, existem outras possibilidades de indicadores para avaliar realmente a gestão da ouvidoria

5. Quais os dados que o Setor necessita colher do usuário para compor o Planejamento Estratégico?

Então não apenas para construção do plano estratégico. Mas qualquer diagnóstico de avaliação junto a sociedade. Até mesmo para construção e aperfeiçoamento da carta de serviços ao cidadão, onde a gente tem que ter informações que possibilitem a definição dos nossos padrões de atendimento. Se esses padrões são suficientes. Se o cidadão está satisfeito com serviço que está sendo entregue para ele. A gente precisa detectar nessas perguntas as necessidades da sociedade, que é o nosso público alvo. A sociedade do Distrito Federal. Então se eles já receberam os nossos serviços, se eles já foram atendidos, eles já ligaram para 193, o tempo que isso você demorou, se a guarnição que chegou atendeu a ocorrência. Atendeu bem. Se ele tinha alguma necessidade além que não foi atendido durante a ocorrência. Se eles acham, ou a percepção de que o Corpo de bombeiros, realmente cumpriu o seu papel de Corpo de Bombeiros, eles tiveram efetivamente a sensação e o seu problema solucionado. Questionar população sobre decisões que a gente venha tomar a gente tem que implementar um novo serviço, a gente quer mudar um serviço que já existe, ou retirar um serviço que já existe. Temos que consultar a população por meio de ouvidoria. Seria a melhor forma para evitar um impacto maior dessa decisão. Antes de tomar qualquer decisão, a gente pode perguntar. “o serviço que o Senhor recebe hoje, por exemplo do aleitamento materno, se a gente retirar esse serviço. Passá-lo para a Secretaria de Saúde. Deixar exclusivamente para a Secretaria de saúde. Os Senhores serão atendidos, Isso vai trazer um impacto maior?” Se a gente solicitar informações no sentido de simplificar os processos administrativos. Ou seja, os processos operacionais “o que o Senhor acha que poderia ser feito aqui para o serviço seja entregue com maior eficiência, com maior velocidade para o senhor. É fazer esse tipo de questionamento que permita o aprimoramento dos processos do CBMDF sobre à ótica do cliente. Então a questão do melhoramento dos processos. Ela tem que estar na ótica de quem tá recebendo um serviço De quem é foco daquele serviço. Então envolvendo esse público alvo. Teoricamente na tomada de decisão. Eles trarão argumentos para saber qual o caminho a seguir sob a ótica do cliente e até testar também um novo serviço, perguntar para a gente para implementar um novo serviço se isso teria um impacto positivo ou negativo. Antes de se gastar energia com novo projeto, ou com um serviço fazer esse questionamento ao cidadão no momento oportuno e serviço para implementar ou não o serviço e mais perguntas que possam avaliar a qualidade do nosso atendimento e informações importantes aí na melhoria do processo.

6. O relatório da Ouvidoria enviada a CGDF e à Ouvidoria do DF e publicado no Boletim Geral contempla os itens avaliados para transparência. Eles são contemplados pelo setor do Planejamento Estratégico?

Então a transparência assim como a governança, essas questões da LAI, elas já são incorporadas ao Planejamento Estratégico. A gente presta inclusive transparência ativa com planejamento estratégico no site do CBMDF e outras informações que vierem. Solicitações que vierem via ouvidoria que relacionadas ao Planejamento Estratégico, elas podem ser divulgadas assim como o relatório de admissão do Plano Estratégico. Nesse sentido, eu acredito, que o Plano Estratégico também atenda às questões relativas a LAI e transparência. Assim, como o relatório do Senhores que tem um caráter mais gerencial para ser utilizado informações no diagnóstico da

construção de cenários e descrição de ambiente externo. Precisaríamos de mais detalhes. Porque ela tem informações mais gerenciais como a categoria e a natureza da demanda atendida pela ouvidoria.

APÊNDICE B

ENTREVISTA COM A SENHORA CARINA RIBEIRO FREITAS OUVIDORA DA SEJUS DO ANO DE 2019

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS

Olá. Sou a Major Dulce, aluna do Curso de Altos Estudos para Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Necessito da contribuição do Senhor(a) em relação as perguntas relativas ao sistema do OUV-DF. São poucas perguntas e o Senhor(a) não levará muito tempo para respondê-lo. Essa entrevista faz parte do estudo para confecção de monografia a ser apresentada no CAEO como pesquisa científica. Tendo em vista o período da entrevista estar ocorrendo em meio a pandemia do Coronavírus, as respostas podem vir pelo meio digital. A participação do Senhor(a) é fundamental para essa pesquisa. Fico muito feliz e agradeço pela participação do Senhor(a).

1. Na opinião do Senhor(a) a contribuição do cidadão é importante para a Instituição?

Na minha opinião a contribuição do cidadão é de extrema importância para instituição porque ele é o controlador social. Ele é o nosso usuário público. Então é ele quem deve avaliar os nossos serviços. A gente está prestando bem ou não o serviço. Se o cidadão está satisfeito ou não com os nossos serviços. Então a contribuição dele com a manifestação seja reclamação, elogio, uma denúncia, uma sugestão. Qualquer contribuição do cidadão para mim é de extrema necessidade, importância e relevância.

2. Como o sistema OUV-DF melhorou a gestão da sua Instituição?

O Sistema OUV-DF, ele melhorou a gestão por fornecer, nos subsidiar com muita informação de relatórios então ele nos dá dados que nos ajudam na tomada de decisão. Então ele contém gráficos, quantidades de e manifestações, os tipos de manifestações. Todos os dados que o OUV compõe, eles nos ajudam na gestão e na confecção dos relatórios, que nós somos obrigados a fazer. Mesmo sem a obrigação da CGDF, que nos obriga a apresentar relatórios trimestrais, dos quais são publicados nos nossos sites públicos. Os relatórios que a gente apresenta também para as áreas fim, as áreas que pertencem o órgão, que no meu caso é a SEJUS por exemplo, ele nos ajuda na tomada de decisão. Então, como exemplo posso citar o que OUV nos fornece como de maior reclamação na SEJUS, hoje. Eu não sou mais ouvidoria, mas antes de eu sair eram reclamações vindo do “Na Hora”. Então OUV-DF funciona como um termômetro para ver como a nossa gestão anda. Então se a gente está bem, ou mal. Então ele nos sinaliza de como como a gente está como órgão, prestando esse serviço ao cidadão. Melhora muito o uso do OUV-DF no âmbito da própria instituição

3. Quais foram os dados do sistema OUV-DF foram utilizados para a análise de gestão?

Todos os dados que o OUV-DF contém, eu utilizava. Eu não tenho mais acesso ao OUV-DF, para eu saber exatamente. Mas utilizava: os prazos, os tipos de manifestações, quantidade. Você podia ver isso por área. Porque eu tinha caixinhas específicas. Você pode ter a caixinha da SEJUS onde toda demanda, toda manifestação, entra por essa caixa. Mas eu separava também para utilizar o OUV-DF entre as unidades. Então eu podia tramitar uma manifestação dentro da própria SEJUS, saindo da ouvidoria indo para outra subsecretaria, por exemplo. Quais os dados do sistema: de prazos, tipos de manifestações, resposta dentro do prazo, quantidade de anônimas os dados das resolvidas, as manifestações não resolve resolvidas, é após complementar, e não resolvida ,após a resposta complementar, o dados sobre a forma de entrada daquela manifestação, via telefone, via sistema, presidencial, o tipo dessa manifestação, se ela não reclamação, elogio, uma denúncia, uma sugestão, e a quantidade dessas manifestações, por classificação, por evolução dessas manifestações, por mês. Também é um dado importante como que ela evolui no mês, eu tenho mais denúncia reclamação do outro, mais elogio a evolução dessas demandas. Assuntos mais utilizados. Quais eram os assuntos dessas manifestações. Os assuntos mais demandados por classificação, por exemplo que é da SEJUS: Conselho Tutelar. Dessas quantos foram denúncias? Quantos foram elogios? Quantos foram reclamação? Esse era um dado que eu utilizava. O prazo de resposta que eu já falei. E a resolutividade também. A resolutividade é baseada na resposta pesquisa de satisfação pelo cidadão. O quanto ele estava satisfeito na resolução daquela demanda. E com base nessa avaliação feita pelo cidadão, era feito perguntas, que eram outros dados que gente utilizava também: o quanto que ele está satisfeito com sistema OUV; como que foi resolvido a demanda dele; se ele estava satisfeito com o atendimento ouvidoria; se ele conhecia a carta de serviço; satisfação da resposta; se ele estava satisfeito com a resposta da demanda dele, índice de recomendação do sistema e do serviço de ouvidoria. No teletrabalho, no OUV-DF, também tinha um outro dado que eu usava para fazer os relatórios da nossa frequência no teletrabalho que era a produtividade dos Servidores cadastrados no OUV. Então eu conseguia saber quantas demandas eu tratei naquele mês, consegui ver da minha assessora, de todos que estavam cadastrados, foi um dado importante muito utilizado durante a pandemia.

4. Quais foram os benefícios que o OUV-DF trouxe para a Instituição?

Os benefícios que OUV-DF para trouxe para instituição, foi a integração das áreas. Porque eu como Ouvidora, entrava em contato com áreas mais demandantes, que a gente recebia mais demanda daquela área e eu solicitava ajuda deles. Escolhia um ponto focal e eles utilizavam OUV-DF para maiores de agilidade na resposta para o cidadão então com isso a gente conseguiu diminuir o tempo de resposta integrar a ouvidoria com as áreas. A gente trouxe, também, mais qualidade na resposta. As áreas ficaram com mais conhecimento dos serviços de ouvidoria. Os benefícios foram o conhecimento do servidor que não conhecia o serviço de ouvidoria. Eles começaram a utilizar também como cidadão OUV-DF.

APÊNDICE C

ENTREVISTA COM A Ten-Cel. QOBM/COMB. FABIANA SANTOS DE OLIVEIRA
OUVIDORA DO CBMDF DE 2021

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

Olá. Sou a Major Dulce, aluna do Curso de Altos Estudos para Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Necessito da contribuição do Senhor(a) em relação as perguntas relativas ao sistema do OUV-DF. São poucas perguntas e o Senhor(a) não levará muito tempo para respondê-lo. Essa entrevista faz parte do estudo para confecção de monografia a ser apresentada no CAEO como pesquisa científica. Tendo em vista o período da entrevista estar ocorrendo em meio a pandemia do Coronavírus, as respostas podem vir pelo meio digital. A participação do Senhor(a) é fundamental para essa pesquisa. Fico muito feliz e agradeço pela participação do Senhor(a).

1. Como são tratados os dados do sistema OUV-DF pelo CBMDF?

A manifestação gerada pelo cidadão através do Sistema OUV-DF, segue os seguintes passos ao dar entrada no CBMDF:

- Identifica-se como informação, sugestão, elogio, solicitação, denúncia ou reclamação;
- Abre-se um Processo SEI – qualificado como Demanda de Ouvidoria;
- Segue para assinatura, apreciação e endereçamento da Ouvidora;
- Após a assinatura, o processo é enviado para o setorial específico;
- Aguarda-se por 20 (vinte) dias a resposta;
- Encaminha-se a resposta ao cidadão.

OBSERVAÇÃO:

Nos Relatórios de produtividades das ações desenvolvidas pela Ouvidoria são lançadas todas as informações quantitativas e qualificativas, através de cálculos percentuais e gráficos estatísticos.

2. Na opinião do(a) Senhor(a), esses dados são importantes para a gestão do CBMDF?

Sim.

Dentro do Organograma do CBMDF, a Ouvidoria está subordinada diretamente à Controladoria, sendo aquela uma unidade participativa do Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF, SIGO-DF. Tendo como objetivo principal o alcance da excelência dos serviços prestados aos cidadãos. Garantindo assim, a participação popular, de forma a priorizar as análises das manifestações (denúncias, elogios, solicitações, reclamações, sugestões e informações) requeridas pela sociedade, e providenciando a interlocução com os setores internos com o objetivo de otimizar e facilitar as respostas aos cidadãos. Ou seja, esse ato administra e gere negócios, pessoas e recursos, com o objetivo de alcançar metas definidas.

3. O indicador institucional contido no Plano Estratégico do CBMDF 2017-2024 na página 51 relacionado à Ouvidoria no quesito de Percentual das demandas da Ouvidoria que foram respondidas dentro do prazo, é suficiente como bom indicador de gestão?

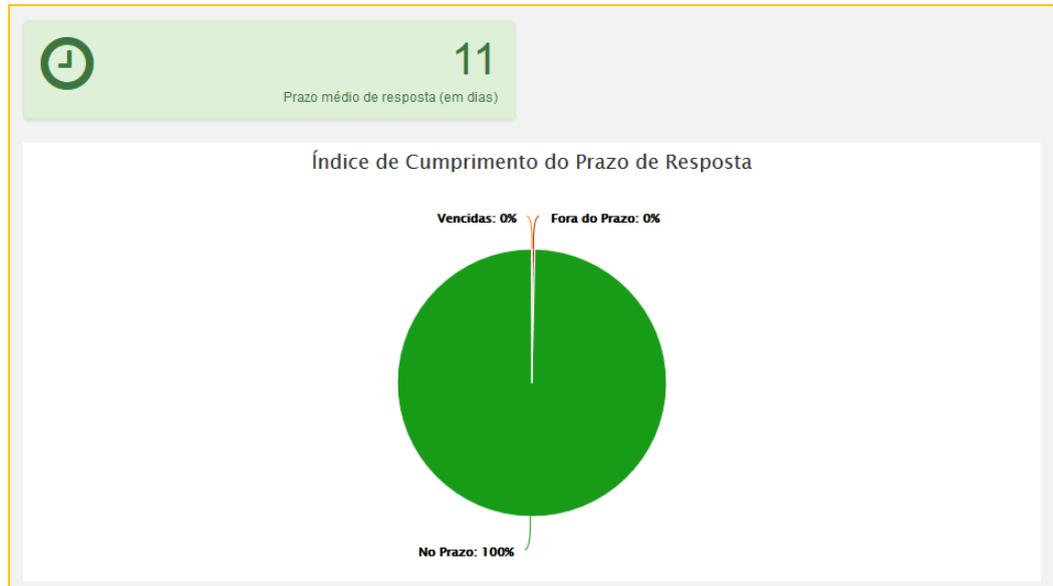
É suficiente para responder o quesito que está sendo avaliado, ou seja, demandas respondidas dentro do prazo. Entretanto, esse indicador somente não é suficiente para se avaliar uma boa gestão, é necessário considerar todos os outros indicadores para que possa enxergar de forma sistêmica.

Conforme os relatórios de produtividades, os nossos prazos de resposta se mantiveram dentro dos índices exigidos, conforme descrição abaixo:

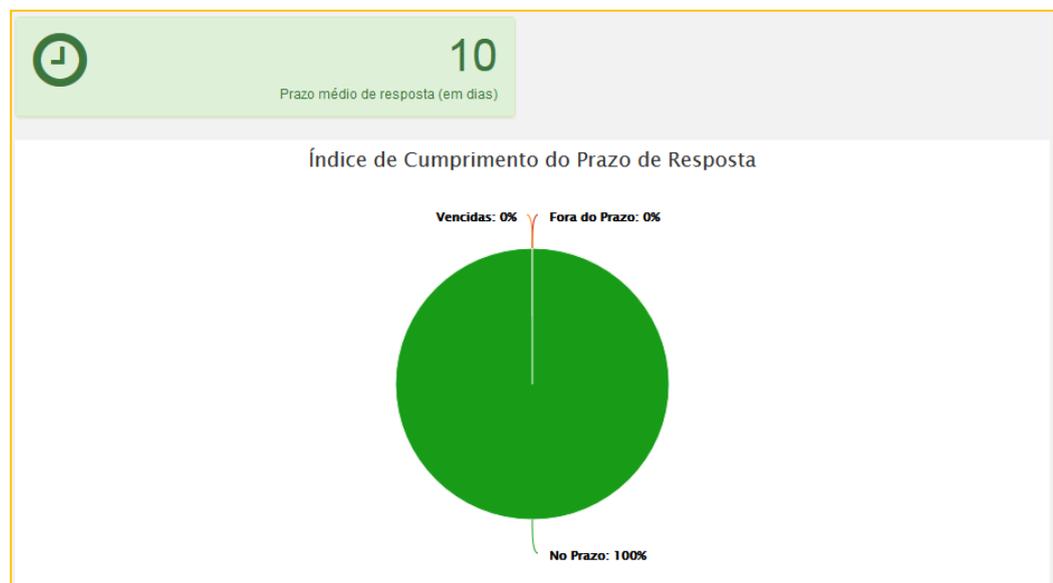
- Em 2018: **12 dias**



- Em 2019: **11 dias**



- Em 2020: **10 dias**



- Em 2021: **só será produzido em janeiro de 2022.**

Pois, o Planejamento Estratégico é o processo de elaborar os objetivos de uma organização e definir como eles podem ser alcançados. Em outras palavras, devemos reconhecer a situação atual e fazer uma projeção de futuro, isto é, como ela deseja estar daqui há alguns anos. Essa visão de longo prazo prevê mudanças que ajudem na diferenciação de melhorias nos índices.

4. O relatório da Ouvidoria enviado à CGDF, à Ouvidoria do DF e publicado no Boletim Geral contempla os itens avaliados para transparência. Eles são contemplados pelo setor do Planejamento Estratégico?

Conforme cumprimento da legislação em vigor, a Ouvidoria confecciona o Relatório e efetiva a tramitação para a CGDF, para Ouvidoria Geral do DF e para a Ajudância Geral realizar a publicação em Boletim Geral.

Vale ressaltar que para cumprimento da Transparência Ativa, a Ouvidoria insere o Relatório em formato PDF, no site Institucional do CBMDF dentro da aba da Ouvidoria.

5. O índice de resolutividade do OUV-DF seria um bom indicador institucional para gestão?

Não.

A Controladoria Geral do DF determina que o índice de resolutividade não poderá ser inferior à 35%. Em contrapartida, no Plano de Ação em Ouvidoria (PAO) da própria CGDF, prevê que as metas a serem atingidas anualmente são conforme a descrição abaixo:

- Índice de resolutividade para o ano de 2018: 40%
- Índice de resolutividade para o ano de 2019: 45%
- Índice de resolutividade para o ano de 2020: 50%
- Índice de resolutividade para o ano de 2021: 55%

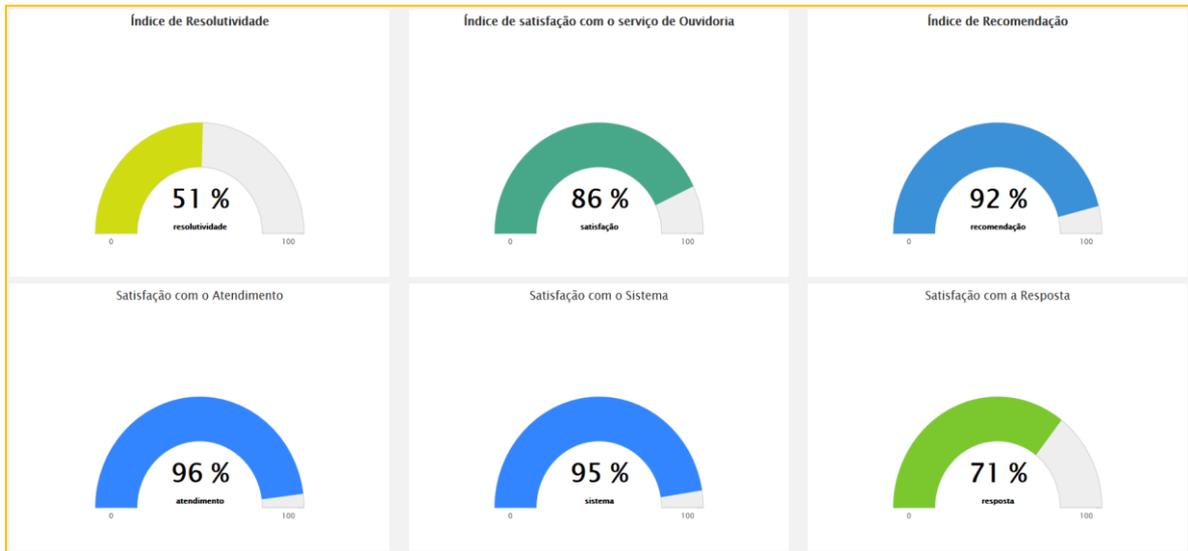
Diante do exposto, e conforme os relatórios anuais de produtividades das ações desenvolvidas pela Ouvidoria do CBMDF, a Corporação fica com o índice de resolutividade acima dos 35% que são exigidos, porém o cumprimento das metas não tem sido possível ser alcançado na maioria dos anos, considerando ainda que anualmente eles têm sido acrescentados, em média, 5% em cima do percentual do ano anterior.

A Ouvidoria do CBMDF obteve os seguintes índices de resolutividade, conforme descrição abaixo:

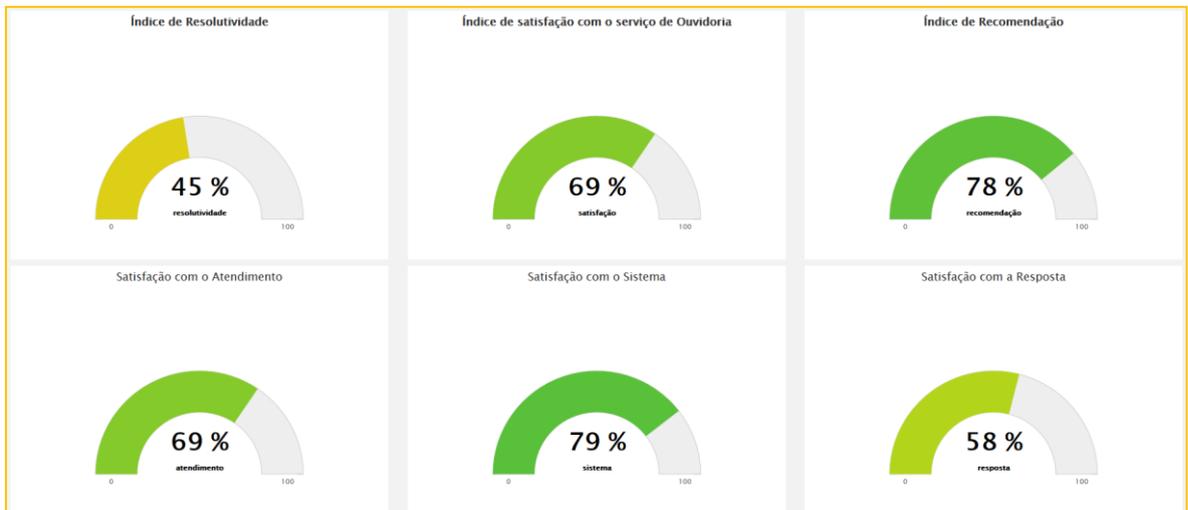
- Em 2018: **39%**



- Em 2019: **51%**



- Em 2020: **45%**



- Em 2021: só será produzido em janeiro de 2022.

6. Quais os itens seriam importantes para a avaliação da Alta Administração no Planejamento Estratégico?

Em relação à Ouvidoria do CBMDF, o Planejamento Estratégico deverá fornecer total domínio sobre o assunto, conhecimento sobre o ramo de atuação, garantir o passo-a-passo detalhado para o crescimento e otimização de recursos, além de proporcionar o direcionamento para que as pesquisas de satisfação possam alavancar a partir da execução do plano de ação fornecido.

Dentre os itens que já existem, destacam-se os seguintes como os mais importantes a serem avaliados:

- Índice de resolutividade;
- Satisfação com a resposta; e
- Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

A prestação de contas é o instrumento de gestão pública mediante o qual os administradores e, quando apropriado, os responsáveis pela governança e pelos atos de gestão de órgãos, entidades ou fundos dos poderes da União apresentam e divulgam informações e análises quantitativas e qualitativas dos resultados da gestão orçamentária, financeira, operacional e patrimonial do exercício, com vistas ao controle social e ao controle institucional previstos nos artigos 70, 71 e 74 da Constituição Federal.

Segundo o § 1º do art. 5º e o art. 6º da Instrução Normativa-TCU n.º 84, combinado com o art. 3º da Decisão Normativa-TCU n.º 187, de 09 de setembro de 2020, o Corpo de Bombeiro Militar do Distrito Federal é uma unidade ou arranjo de unidade definida como Unidade Prestadora de Contas (UPC) ou Apresentadora de Contas (UAC), conforme o disposto no art. 5º, § 1º, e art. 6º da IN-TCU n.º 84/2020, que devem apresentar e divulgar **informações e análises quantitativas e qualitativas dos resultados da gestão orçamentária, financeira, operacional e patrimonial do exercício**, com vistas ao controle social e ao controle institucional previsto nos artigos 70, 71 e 74 da Constituição Federal.

O Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal objetivando elaborar a prestação de contas de que trata o art. 3º da Instrução Normativa-TCU n.º 84/2020 realizará o seu Relatório de Gestão do ano de 2020 sob a orientação do Guia para Elaboração na Forma de Relatório Integrado-3ª Edição/2020.

Conforme o Guia para Elaboração na Forma de Relatório Integrado, o Relatório de Gestão é a peça central da prestação de contas que os responsáveis pela gestão de

recursos públicos devem realizar a cada exercício. Seu objetivo principal é **oferecer uma visão clara para a sociedade sobre como a estratégia, a governança, o desempenho e as perspectivas da UPC, no contexto de seu ambiente externo,** levam à geração de valor público em curto, médio e longo prazos, além de demonstrar e justificar os resultados alcançados em face dos objetivos estabelecidos.

APÊNDICE D

PRODUTO DA PESQUISA

DEMANDAS DE OUVIDORIA DO SISTEMA OUV-DF – MINUTA DE PORTARIA

Minuta de Portaria n° _____, de _____ de _____ de 2021

Aprova a Portaria ____ de procedimentos da Ouvidoria do CBMDF do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal por meio do Sistema OUV-DF e dá outras providências.

COMANDANTE-GERAL, no uso das atribuições que lhe confere o disposto no art. 50, do Decreto Federal 7.163, de 29 abr. 2010; e art. 41, do Decreto 31.817, de 21 jun. 2010; e o conforme IN 01 de 05 de maio de 2017 estabelecida pela Controladoria Geral do Distrito Federal c/c Trabalho Monográfico da Maj. QOBM/Comb. Dulce, resolve:

Art. 1º APROVAR a Portaria que tem como objetivo estabelecer os procedimentos a serem adotados pela ouvidoria do CBMDF (OUVID) no exercício das atividades de respostas das manifestações dos usuários do SIGO que contempla o OUV-DF

Do OUV-DF

Art. 2º O sistema OUV-DF é o canal de comunicação disponibilizado pelos órgãos e de controle e utilizado pela ouvidoria do CBMDF para estabelecer a relação entre a instituição e o cidadão.

Do Ouvidor do CBMDF

Art. 3º A OUVID é responsável por coordenar, controlar, dirigir todas as demandas inseridas no sistema OUV-DF com o auxílio da SEAAD e SEOUV.

Art. 4º A OUVID, por intermédio do ouvidor, cabe analisar e aprovar as respostas enviadas para o cidadão, antes de serem enviadas pela SEOUV (seção de ouvidoria) no sistema OUV-DF.

Art. 5º O Ouvidor do CBMDF representa a corporação junto à Controladoria Geral do Distrito Federal e a Ouvidoria Geral do Distrito Federal nas questões atinentes ao serviço de ouvidoria.

Art. 6º Da mesma forma, o Ouvidor deve atuar nos setores da corporação de forma que sejam cumpridas as determinações emanadas pelos órgãos de controle externo.

Art. 7º O Ouvidor do CBMDF pode enviar as demandas do OUV-DF, que se encontram no SEI diretamente para os setores que julgar técnicos para elaborar a resposta, de forma a promover a agilidade da resposta, tendo em vista o prazo estabelecido de resposta pela legislação.

Art. 8º O Ouvidor pode entrar em contato direto com o setor que contém a demanda para resposta, para averiguar o andamento do documento e o cumprimento do prazo de resposta estabelecido em lei, após decorrido 10 (dez) dias da demanda no sistema OUV-DF.

Art. 9º Em caso já haver contatado o órgão anteriormente, pode o Ouvidor acionar o Controlador do CBMDF para solicitar a resposta sob pena de ser responsabilizado conforme a legislação.

Art. 10 O Ouvidor é o responsável por encaminhar os Relatórios de Ouvidoria para os órgãos de Controle no prazo estipulado conforme norma.

Art. 11 O Ouvidor também deve encaminhar os Relatórios para a Ajudância Geral do CBMDF e para o Seção de Gestão Estratégica do Estado-Maior-Geral da Corporação.

Art. 12 O Ouvidor deve participar das reuniões para a Elaboração do Plano Estratégico para realizar as contribuições relativas à sua área de atuação.

Art. 13 O Ouvidor encaminha a relação de nomes dos militares aos órgãos de controle que se capacitarão por meio dos cursos promovidos por estes.

Art. 14 O Ouvidor deverá informar ao Controlador do CBMDF, quando o demandante entrar com 1º (primeiro) recurso em relação à resposta recebida, pois nesse caso a resposta deverá ser apreciada pelo Controlador e enviada no prazo sob pena de responsabilização conforme Instrução Normativa nº 01/2017 da CGDF.

Art. 15 Caso Ocorra 2º (segundo) recurso, então o Ouvidor que acompanha a demandada, informará ao Controlador e este por sua vez informará ao Comandante Geral do CBMDF, pois a resposta deverá ser enviada no prazo pelo gestor máximo do órgão, sob pena de responsabilização, conforme Instrução Normativa nº 01/2017 da CGDF.

Art. 16 Caso Ocorra 3º (terceiro), esse será remetido a CGDF, que solicitará informações dos andamentos da demanda do cidadão junto ao CBMDF. O Ouvidor irá repassar o andamento da demanda ao Controlador e este por sua vez encaminhará ao Comandante Geral. Essas informações serão enviadas pelo Gestor Máximo do Órgão, conforme o prazo estipulado pelo órgão de controle, conforme Instrução Normativa nº 01/2017 da CGDF.

Art. 17- O Ouvidor pode intermediar junto ao DEHRU a transferências de militares para outras unidades da Corporação em Denúncias de perseguição ou do mesmo cunho informativo.

Da Seção de Ouvidoria (SEOUV)

Art. 18 Essa seção está dividida nos postos do Na Hora e são responsáveis por incluir as demandas do cidadão no sistema OUV-DF.

Art. 19 São responsáveis por verificar a data das demandas que entram no sistema e acompanhar os prazos para que não ultrapasse a data de resposta da Ouvidoria no sistema OUV-DF.

Art. 20 Passados 10 dias da data de entrada da demanda no sistema OUV-DF, deve os militares da SEOUV informar ao Ouvidor do CBMDF para que sejam adotadas medidas para o cumprimento de prazo controlado pelo próprio sistema de ouvidoria.

Art. 21 Acompanham o destino das demandas do cidadão no sistema OUV-DF até o envio da resposta final para o usuário.

Art. 22 É de responsabilidade dos militares que compõem a SEOUV enviar as respostas: preliminar, respostas definitivas e respostas complementares. Para o envio dessas repostas, elas devem ser aprovadas pelo Ouvidor do CBMDF para posteriormente serem remetidas ao cidadão no sistema OUV-DF.

Art. 23 A SEOUV também é responsável por transcrever as respostas advindas do setor técnico da corporação para uma resposta que utilize a linguagem cidadã, ou seja, de fácil compreensão para o demandante.

Da Seção de Apoio Administrativo (SEAAD)

Art. 24 Essa seção é responsável por levantar os dados do sistema OUV-DF e compilar as informações em relatórios de ouvidoria do CBMDF de modo a atender os órgãos de controle. Esse relatório passará pela aprovação do Ouvidor do CBMDF, que encaminhará esses relatórios para os setores pertinentes.

Art. 25 Atenderá qualquer cidadão que comparecer na Ouvidoria do CBMDF e incluirá a sua demanda no sistema OUV-DF.

Art. 26 Auxilia a SEOUV no controle de prazos e informa o ouvidor a ocorrência de qualquer demanda urgente.

Art. 27 Divulga as informações de cursos relacionados a capacitação de militares no sistema OUV-DF promovido pelos órgãos de controle.

Art. 28 Realiza o controle dos cursos que os militares possuem no sistema OUV-DF, de modo que os militares permaneçam sempre atualizados em relação à capacitação.

Art. 29 Indica os militares para o Ouvidor do CBMDF, para realizem atualização, quando necessária, promovendo a capacitação desses militares por me cursos oferecidos pelos órgãos de controle.

Dos Prazos

Art. 30 Os prazos é de 20 (vinte) dias corridos, contabilizados a partir da inserção da manifestação dentro do sistema OUV-DF, até o envio da resposta ao cidadão pelo mesmo canal.

Da Ouvidoria Itinerante

Art. 31 A ouvidorias poderá realizar projeto de ouvidoria itinerante desde que aprovado previamente pelo OGDF.

Art. 32 Quando ocorrer a ouvidoria itinerante, os militares da ouvidoria presentes no evento deverão providenciar a inserção das demandas do cidadão no sistema OUV-DF.

Art. 33° Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília-DF, ____ de _____ de 2021.

Comandante Geral do CBMDF

ANEXO A**PROJETO DA SEJUS****GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL****FORMULÁRIO DESCRITIVO – EDITAL Nº 01,
DE 03/06/2019****4º CONCURSO “MELHORES PRÁTICAS EM
OUVIDORIA”****OBSERVAÇÕES:**

1. O material apresentado para fins de inscrição não será restituído ao candidato, e passará a fazer parte do acervo da Ouvidoria para fins de divulgação.
2. O responsável deverá preencher este formulário e enviá-lo, **em formato PDF**, para o endereço eletrônico **concursoouvidoria@cg.df.gov.br**.
3. Cada Ato de Inscrição corresponderá a uma prática e a um preenchimento deste Formulário.
4. Poderão ser inscritas práticas que tenham sido efetivamente desenvolvidas pelo órgão ou entidade proponente e que tenham sido implementadas a partir de 01/01/2019, de modo que seja possível avaliar os avanços delas decorrentes.
5. Não serão aceitos projetos ou iniciativas que ainda não estejam efetivamente implantados.
6. Além do preenchimento deste formulário, deverão ser encaminhados relatórios e outros documentos que possam comprovar o efetivo resultado da prática inscrita.
7. As ouvidorias poderão inscrever até 3 (três) iniciativas desenvolvidas pela instituição que representa, desde que se refiram a iniciativas diferentes.
8. Os órgãos e entidades poderão associar-se na apresentação de iniciativas em parceria, identificando, no momento da apresentação quais as unidades envolvidas na iniciativa.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



APRESENTAÇÃO DA UNIDADE

NOME DA INICIATIVA/PROJETO:

SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO

DATA DA IMPLEMENTAÇÃO DA INICIATIVA/PROJETO:

10/05/2019

1. ÓRGÃO (nome completo por extenso e sigla):

Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal - SEJUS

2. SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO PROJETO. Caso esteja inscrevendo uma iniciativa realizada em parceria, indicar os dados dos responsáveis pelo projeto (nome, cargo e matrícula):

Nome	Área/Órgão	Cargo	Matrícula
Carina Ribeiro Freitas	Ouvidoria/SEJUS	Ouvidora	221.352-4
Aloysio Toffano Seidel	AGESP/SEJUS	Chefe	242.590-4

3. EQUIPE DE TRABALHO (nomes, cargos e matrículas):

Nome	Área/Órgão	Cargo	Matrícula
Carina Ribeiro Freitas	Ouvidoria/SEJUS	Ouvidora	221.352-4
Rejane da Silva Carvalho Cunha Rego	Ouvidoria/SEJUS	Assessora	242.507-6
Alinne Paula Fernandes Moreira	Ouvidoria/SEJUS	Ouvidora Substituta	224.666-X

4. DADOS PARA CONTATO (telefone e endereço eletrônico):

Nome	Área/Órgão	E-mail	Telefone
Carina Ribeiro Freitas	Ouvidoria/SEJUS	ouvidoria@sejus.df.gov.br	2104-4234



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

1. INTRODUÇÃO: IDEIA SUCINTA DO PROJETO

Trata-se da utilização dos serviços de ouvidoria e de manifestações recebidas nas ouvidorias itinerantes realizadas nas Regiões Administrativas contempladas pelo programa SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO, instituído pelo Decreto nº 39.775, de 12 de abril de 2019.

2. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA O PROJETO

O projeto é uma boa prática de utilização dos serviços de ouvidoria no programa SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO, onde a Ouvidoria da SEJUS participa das reuniões de planejamento e como ouvidoria itinerante nas Regiões Administrativas contempladas pelo programa (até o presente momento: Planaltina, Brazlândia, Recanto das Emas, São Sebastião, Estrutural e Ceilândia).

A partir do dia 10/05/2019, primeira ouvidoria itinerante que teve a participação da nova gestão no programa mencionado, a Ouvidoria produzia relatórios pós-evento para a Assessoria de Gestão Estratégica e Projetos - AGESP (em anexo), unidade organizadora do evento, e esta acatou diversas sugestões da Ouvidoria. A Ouvidoria da SEJUS, durante os eventos, usou a escuta e compreendeu os anseios e expectativas dos cidadãos e servidores que ali se encontravam presentes, pois entende que a contribuição social seja fundamental em programas propostos como esse, que é o exemplo do SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO. O ato de ouvir e dar consequência ao que se ouve, seja através de registro da demanda, seja através de uma simples conversa que foi registrada em relatório, foi um forte fator para que solicitações e reclamações fossem acolhidas a fim de atender o cidadão ou melhorar os serviços prestados nos eventos futuros.

Através do protocolo Re-087751/2019, onde tinha o seguinte teor: "(...) Diz que o panfleto não estava claro o suficiente para a comunidade, pois os serviços eram pagos e não gratuitos como muitos achavam. Por exemplo, o Na Hora não está claro que era o atendimento normal. Faltou esclarecimentos."

Esta ouvidoria encaminhou a demanda para a AGESP, relatando que pelo evento ser "solidário" que o cidadão entendia que não fossem cobrados os serviços. A decisão foi de melhorar os flyers e banners do evento, descevendo os serviços e especificando os preços.

Muitos cidadãos que não quiseram registrar suas demandas reclamaram da cobrança de alguns serviços e principalmente da segunda via do RG. Foi registrado no



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



relatório de Planaltina tais reclamações e no evento de Brazlândia o Governador do Distrito Federal anunciou a não cobrança da segunda via de tal documento. Os cidadãos disseram que o evento diz que “a identidade é solidária mas é cobrada” a emissão da Identidade. Porém, por ser lei federal ainda não foi possível editar o normativo. Conforme relato da Assessoria Jurídico-Legislativa da SEJUS não existe definição ainda sobre o tema, mas provavelmente será apresentado um Projeto de Lei para garantir a isenção da 2ª via do RG para as pessoas que participarem do programa SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO.

Além das manifestações atendidas, a AGESP atendeu outras sugestões da Ouvidoria, sendo elas:

- Mudança do termo ‘psicossocial’ para ‘psicológica, por tratar de uma linguagem mais cidadã;
- Melhor organização das filas, tendo servidores voluntários para ajudar os cidadãos.

3. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS

✓ Atendimento das demandas referente ao programa SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO

Melhoria do banner e do panfleto de divulgação, com preços especificados e serviços oferecidos, por conta do protocolo Re-087751/2019.

✓ Serviços na sua Porta:

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Na Hora Emissão de Carteira de Identidade: 1ª via (gratuita); 2ª via (R\$ 42,00); Carteira de Trabalho: 1ª e 2ª via gratuitas (em caso de furto levar boletim de ocorrência); CPF (R\$ 7,00); Certidões negativas de débitos da Secretaria de Fazenda, CEB (2ª via de conta R\$ 2,92) e CAESB (2ª via de conta R\$ 4,16); INSS; Conveniência móvel do BRB para pagamentos de débitos ✓ Oficinas, apresentações e brinquedos ✓ Atendimento para pessoas LGBTQTs, pessoas com deficiência, população em situação de rua, intolerância religiosa e racismo ✓ Saúde: atendimento oftalmológico e odontológico; aferição de glicemia e pressão arterial ✓ Conselhos Tutelares: orientações 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procon Atendimento aos consumidores ✓ Informações sobre direitos dos idosos ✓ Pró-Vítima: orientação a vítimas de violência e Feira de Talentos ✓ Venda de produtos de panificação e hortaliças produzidos no sistema socioeducativo ✓ Exposição e venda de produtos das oficinas das unidades prisionais (FUNAP) ✓ Serviços de Ouvidoria ✓ Defensoria Pública: orientação jurídica e psicossocial ✓ Prevenção ao uso de drogas: oficina de grafite e museu ✓ Informações sobre serviços funerários e cemitérios
--	---

Administração Regional de São Sebastião Secretaria de Justiça e Cidadania



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



- ✓ Será apresentado um Projeto de Lei para garantir a isenção da 2ª via do RG para as pessoas que participarem do programa SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO (processo em andamento). Foto (evento de Brazlândia onde o Governador do Distrito Federal anunciou a não cobrança da segunda via de tal documento).



<http://www.sejus.df.gov.br/programa-sejus-mais-perto-do-cidadao-governador-anuncia-gratuidade-de-segunda-via-de-carteira-de-identidade/>

- ✓ Maior divulgação dos serviços de ouvidoria no Programa SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



- ✓ Ações corretivas, melhorias contínuas nos serviços prestados no programa SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO

Mudança do termo 'psicossocial' para 'psicológica', por tratar de uma linguagem mais cidadã. Unidade organizadora solicita 2 (dois) servidores de cada Subsecretaria para ajudar na organização das filas.



...o de débitos da Secretaria de Fazenda; CEB (R\$ 2,82); CAESB (R\$ 4,16);
 ...ção jurídica; atendimento psicológico, social e 2ª via da Isenção de taxa
 ...erabilidade; INSS; van de conveniência móvel do BRB

4. RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS DO REGULAMENTO:

Relacionar os resultados obtidos com a iniciativa com os objetivos estipulados no regulamento, listados abaixo:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



É importante ressaltar que a prática aqui apresentada não se refere ao projeto de ouvidoria itinerante e sim da utilização dos serviços de ouvidoria voltadas para o Programa SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO.

O Programa é uma excelente oportunidade de apresentar a Ouvidoria como um ferramenta importantíssima de gestão pública, pois o programa tem como objetivo a promoção da cidadania, favorecendo o acesso aos serviços públicos essenciais, palestras, rodas de conversas, diálogos com estudantes, incentivo ao esporte, apresentações culturais e atividades lúdicas aos cidadãos. Ou seja, o programa em si já uma forma de participação social, onde o cidadão tem o benefício direto dos serviços oferecidos pelo programa e com a melhoria contínua dos serviços, a sociedade recebe o resultado diretamente.

A relevância da prática na qual se busca primazia na qualidade e prestação dos serviços no programa SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO, cujo o gestor tem a oportunidade de perceber a insatisfação e até a satisfação e sugestões do cidadão. O contato do cidadão com o Estado através dos canais de ouvidoria permite e possibilita os gestores reconhecimento e propostas de políticas públicas que vão de encontro as demandas da sociedade.

As demandas sendo atendidas e os gestores levando em consideração os relatórios apresentados pela Ouvidoria, faz com que a prática aumente a participação social e inclusive o controle social.

Além do mais, a Ouvidoria é vista como Gestora. A SEJUS usa da capacidade de utilização das informações referentes tanto das manifestações quanto das percepções dos cidadãos pelos relatórios apresentados. Os relatórios, reuniões de planejamento e as manifestações são utilizados no processo de tomada de decisão e na melhoria de serviços no programa SEJUS MAIS PERTO DO CIDADÃO.

Esta Ouvidoria recebe total apoio e comprometimento dos gestores, reunindo esforços e trabalhando em conjunto para atendimento das solicitações, reclamações e sugestões realizadas através da ouvidoria, para que esta continue sendo um instrumento participativo, cumprindo o seu papel comunicacional, fortalecendo a democracia representativa, garantindo a inserção das necessidades do cidadão, figurando como importante canal de comunicação.

REPERCUSSÃO - FOTOS E NOTÍCIAS:

<https://www.flickr.com/photos/171499788@N08/albums/72157709246369861>

<http://www.sejus.df.gov.br/sejus-mais-perto-do-cidadao/>

<http://www.sejus.df.gov.br/sejus-mais-perto-do-cidadao-agora-e-acao-permanente/>

<http://www.nahora.df.gov.br/sejus-mais-perto-do-cidadao-tem-recorde-de-atendimento-em-planaltina-e-vai-para-sao-sebastiao/>

<http://www.nahora.df.gov.br/sejus-mais-perto-do-cidadao-chega-a-brazlandia-com-mais-servicos-a-populacao/>



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



<http://www.sejus.df.gov.br/programa-sejus-mais-perto-do-cidadao-governador-anuncia-gratuidade-de-segunda-via-de-carteira-de-identidade/>
<http://www.nahora.df.gov.br/na-hora-de-brazilandia-funcionara-apanas-no-evento-itinerante-da-sejus-dias-14-e-15/>
<http://www.instagram.com/p/ByspnVojEcz/?gshid=1sxp3sezba4p9>
<http://intranet.sejus.df.gov.br/>
<https://www.flickr.com/photos/171499788@N08/albums/72157709770961812>
<https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2019/07/18/sejus-mais-perto-do-cidadao-entrega-de-veiculos-marca-edicao-no-recanto-dasemas>
<http://www.sejus.df.gov.br/sejuxta-edicao-do-sejus-mais-perto-do-cidadao-tem-recorde-de-publico-e-de-servicos-em-sao-sebastiao/>
<http://intranet.sejus.df.gov.br/?p=2717>
<http://www.sejus.df.gov.br/sejus-mais-perto-do-cidadao-cidade-estrutural-tera-telecentro-para-inclusao-digital-de-pessoas-idosas/>
<http://www.sejus.df.gov.br/moradores-da-estrutural-participam-das-acoes-do-sejus-mais-perto-do-cidadao/>
<http://www.sejus.df.gov.br/cidade-estrutural-recebe-programa-sejus-mais-perto-do-cidadao-com-oferta-de-servicos-do-gdf/>



✓ Serviços na sua Porta:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Na Hora ✓ Emissão de Carteira de Identidade: 1ª via gratuita; 2ª via R\$ 40,00; ✓ Carteira de Trabalho; ✓ 1ª e 2ª via gratuitas para casos de furto (sem boletim de ocorrência); ✓ CPF (R\$ 7,00); Certidão negativa de débitos da Secretaria de Fazenda, CEB; ✓ 2ª via de conta R\$ 2,50 e CAE/BB; ✓ 2ª via de conta R\$ 4,10; INSS; ✓ Comprovante impresso do BRS para pagamento de débitos; ✓ Oficinas, apresentações e workshops; ✓ Atendimento para pessoas LGBTs, pessoas com deficiência, população em situação de rua, indígenas, religiosos e rômãos; ✓ Saúde: atendimento oftalmológico e odontológico; aplicação de glicemia e pressão arterial; ✓ Conselho Tutelar: orientações; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procon ✓ Atendimento aos consumidores ✓ Informações sobre direitos dos alunos; ✓ Pré-Atendimento a vítimas de violência e Fatores de Risco; ✓ Venda de produtos de perfumação e cosméticos produzidos no sistema socioeducativo; ✓ Exposição e venda de produtos das oficinas das unidades prisionais (FUNAP); ✓ Serviços de Quilômetro; ✓ Defensoria Pública: orientação jurídica e patrocínio social; ✓ Prevenção ao uso de drogas: oficina de grafite e música; ✓ Informações sobre serviços funerários e cemitérios;
<small>Secretaria Regional de São Sebastião Secretaria de Justiça e Cidadania GDF</small>	

ASSINATURAS

Assinatura do servidor responsável

Assinatura do Ouvidor do órgão

Assinatura do titular do órgão da Ouvidoria

ANEXO B

PROJETO DA SES-DF



**GOVERNO DO DISTRITO
FEDERAL**



4º CONCURSO "MELHORES PRÁTICAS EM
OUVIDORIA"

**UNIDADE SETORIAL DE
OUVIDORIA SES/DF**

PROJETO: A OUVIDORIA DA SAÚDE VAI ATÉ VOCÊ

Brasília, Outubro 2019



**GOVERNO DO DISTRITO
FEDERAL**



4º CONCURSO "MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA"

APRESENTAÇÃO DA UNIDADE

NOME DA INICIATIVA/PROJETO OUVIDORIA ITINERANTE: **"A Ouvidoria da Saúde vai até você"**

DATA DA IMPLEMENTAÇÃO DA INICIATIVA/PROJETO: A partir de 09/04/2019

1. ÓRGÃO: Secretária de Estado de Saúde do Distrito Federal – SES/DF

2. SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO PROJETO:

Marcos Paulo Freire Malgueiro Lopes, matrícula: 1683805X (Chefe da Unidade Setorial de Ouvidoria)

3. EQUIPE DE TRABALHO:

Adriana de Matos Sousa, matrícula 1443283-8

Alessandro Sá Araújo, matrícula 1691121-0

André Luiz Silva Rezende, matrícula 1434386-X

Fabio Alexandre de Assis Rocha, matrícula 1688851-0

Gonçalo Camargo de Lacerda, matrícula 147022-1

Leina Souza de Oliveira, matrícula 1442591-2

Thyerys Araruna Almeida, matrícula 1687039-5

4. DADOS PARA CONTATO: Telefone: 20171145 (ramais 1029 e 1030);

E-mails: ouvidoria@saude.df.gov.br ; ouvidoriasesdf@gmail.com



GOVERNO DO DISTRITO
FEDERAL



DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

1. INTRODUÇÃO

Considerando a função das Ouvidorias Públicas que, além de atuar no processo de interlocução entre o cidadão e o órgão público, operacionaliza o princípio da democracia participativa assinalada pela Constituição Federal de 1988, esta Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal desenvolveu, durante o ano de 2019, o **“Projeto de Ouvidoria Itinerante: A Ouvidoria da Saúde vai até você”** com o objetivo de retratar de forma fidedigna a realidade do dia a dia das “Unidades de Saúde da SES-DF”, por meio de visitas in loco para ouvir os cidadãos/servidores a fim de se trabalhar essas informações como ferramenta de gestão para a melhoria do sistema público de saúde do DF.

Para operacionalizar a iniciativa, primeiro fez-se um levantamento dos assuntos mais demandados, via Sistema de Ouvidorias OUV-DF. Esse levantamento apontou o **“Atendimento em Unidade Básica de Saúde” dentro das regiões do DF** com maior número de manifestações. A partir deste mapeamento, a Unidade Setorial de Ouvidoria da SES-DF intensificou o diálogo e as parcerias com os gestores da SES-DF, visando intensificar o contato com o cidadão e buscar soluções para as suas demandas.

2. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O projeto iniciou em abril de 2019 com a Ouvidoria dirigindo-se ao Hospital da Região Leste para ouvir os cidadãos participantes do projeto-piloto da CGDF, **“De Olho na Saúde”**. Nos dois meses seguintes foram sendo realizadas visitas mensais às Unidades de Saúde e, à medida que o diálogo com os gestores foi se intensificando, as ações passaram a ser realizadas semanalmente às terças-feiras ou quartas-feiras.

As visitas foram distribuídas por Regiões de Saúde. A medida que o Projeto Ouvidoria Itinerante: **“A Ouvidoria Vai Até Você”**, ganhou proporções dentro da Gestão da SES-DF, o Gabinete passou a indicar algumas “Unidades de Saúde”, bem como a comunidade por meio das redes sociais com as visualizações dos vídeos que foram gravados das ações do projeto nas visitas anteriores.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

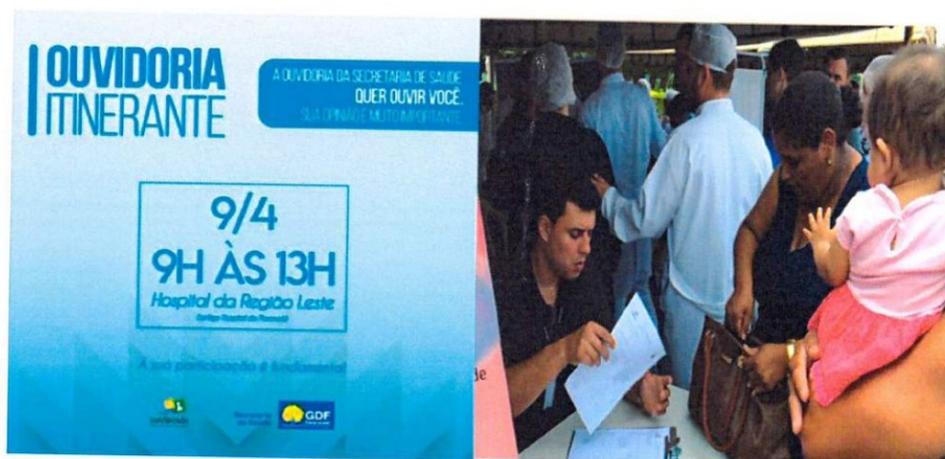


REGIÃO DE SAÚDE LESTE

HOSPITAL DA REGIÃO LESTE

A primeira iniciativa do Projeto Ouvidoria Itinerante: “A Ouvidoria da Saúde Vai até Você”, ocorreu no dia 09 de abril de 2019 no Hospital da Região Leste, localizado no Paranoá. A equipe da Ouvidoria atuou em conjunto com projeto-piloto De Olho na Saúde e o objetivo principal foi dirigir-se aos usuários daquela Unidade de Saúde, priorizando a escuta qualificada e o registro sobre o que eles tinham a dizer sobre os serviços prestados pela SES/DF na Região.

Além de levar informação sobre a Ouvidoria e os mecanismos de controle social para cerca de 500 pessoas que participaram do evento, a equipe atendeu cerca de 30 cidadãos, com diversas demandas que logo após, algumas protocoladas em formulário, foram inseridas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF.



Fonte: ASCOM/SES e Arquivo Pessoal: servidores Unidade Setorial de Ouvidoria SES/DF



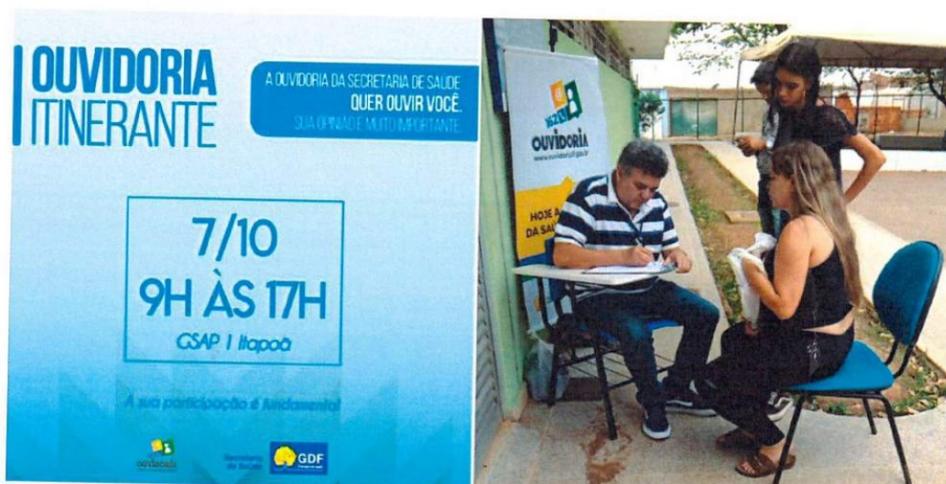
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



Unidade Básica de Saúde N°01 do Itapoã

Realizada no dia 07 de outubro de 2019, foi feita uma abordagem ativa para 35 cidadãos sendo que, destes, 15 foram atendidos e 12 optaram por realizar o registro de manifestações de ouvidoria inseridos no Sistema de Ouvidoria OUV-DF.

A ação foi realizada com o apoio do Chefe da Unidade Seccional de Ouvidoria do Hospital Regional do Paranoá e o principal assunto das reclamações registradas pelos cidadãos foi falta de médicos na Unidade Básica de Saúde.



Fonte: ASCOM/SES e Arquivo Pessoal: servidores Unidade Setorial de Ouvidoria SES/DF

REGIÃO DE SAÚDE CENTRAL

Hospital Regional da Asa Norte (HRAN)

A segunda visita do projeto ocorreu no dia 13 de junho de 2019, no Hospital Regional da Asa Norte (HRAN). A escolha da Unidade de Saúde ocorreu levando-se em consideração o levantamento do Assunto mais demandando na Ouvidoria da SES/DF, verificado por meio do Sistema de Ouvidoria OUV-DF: Atendimento em Unidade de Saúde Pública no período de 01/01/2019 a 31/05/2019 conforme tabela 1:



**GOVERNO DO DISTRITO
FEDERAL**



Tabela 1: Quantidade de manifestações recebidas pelas Unidades de Saúde referente ao assunto Atendimento em Unidade de Saúde Pública no período de 01/01/2019 a 31/05/2019

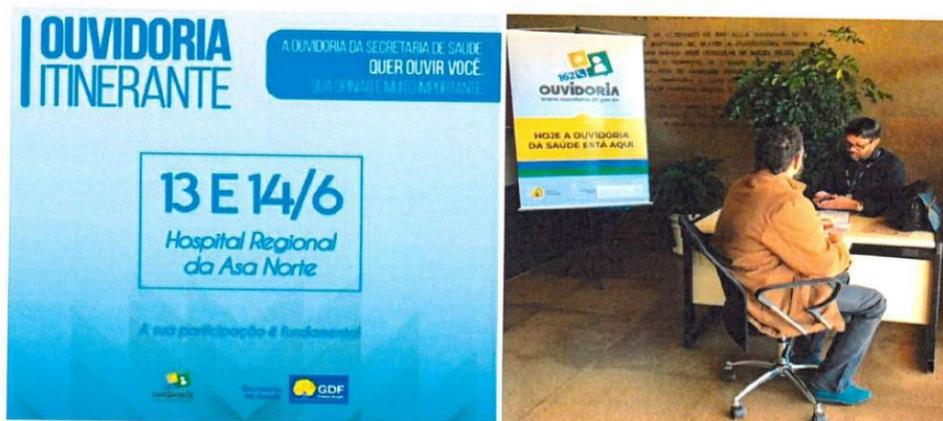
Local	Descrição			Total
Secretária de Estado de Saúde do Distrito Federal (todas as unidades vinculadas)	2655 Respondida	369 Não Resolvida	202 Resolvida	3226
Hospital Regional da Asa Norte	279 Respondida	52 Não Resolvida	26 Resolvida	357
Instituto Hospital de Base do Distrito Federal	291 Respondida	30 Não Resolvida	23 Resolvida	344
Hospital Regional de Taguatinga	225 Respondida	33 Não Resolvida	21 Resolvida	303
Hospital Regional da Ceilândia	250 Respondida	40 Não Resolvida	13 Resolvida	279
Hospital Regional do Guará	232 Respondida	34 Não Resolvida	12 Resolvida	278

Fonte: <https://www.ouv.df.gov.br/#/manifestacoes>

Para esta ação, a Unidade Setorial de Ouvidoria, buscou parcerias com a Controladoria Geral do Distrito Federal, Controladoria Setorial da Saúde (SES/DF) e de outros setores do Governo do Distrito Federal. Ouviram-se gestores, servidores e a população, buscando em conjunto com todos, ampliar e aprimorar os mecanismos de participação popular. Foi feito atendimento individual para cerca de 20 cidadãos e suas manifestações foram protocoladas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF.



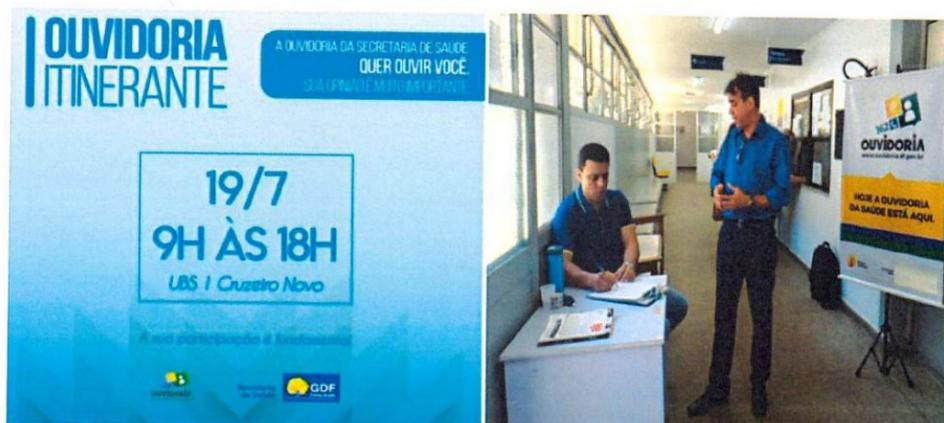
GOVERNO DO DISTRITO
FEDERAL



Fonte: ASCOM/SES e Arquivo Pessoal: servidores Unidade Setorial de Ouvidoria SES/DF

Unidade Básica de Saúde nº01 do Cruzeiro

Realizada em 2 etapas, nos dias 19 e 24/07/2019. A unidade Setorial de Ouvidoria da SESDF, por meio do processo de interlocução com a gestão escolheu dias tradicionais de intenso fluxo de pacientes. Foi realizada a escuta ativa de pacientes e servidores da unidade, somando-se cerca de 60 cidadãos, dentre esses, 35 pessoas formalizaram demandas, via formulário padrão de ouvidoria, que foram inseridas no Sistema de Ouvidoria, o Ouv-DF.



Fonte: ASCOM/SES e Arquivo Pessoal: servidores Unidade Setorial de Ouvidoria SES/DF

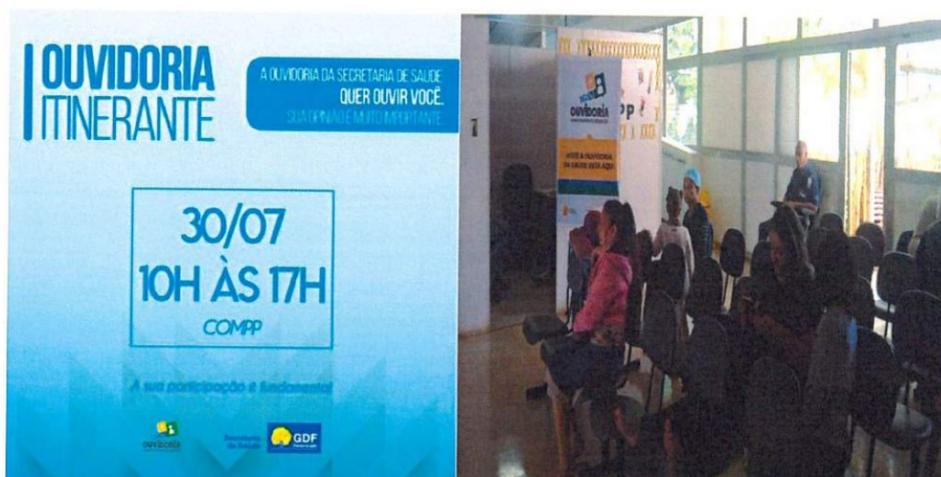


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



Centro de Orientação Médico Psicopedagógica (COMPP/SES)

Dando continuidade ao cronograma das Itinerantes para a Região Central de Saúde, a Unidade Setorial de Ouvidoria, após interlocução com os gestores, realizou Ouvidoria Itinerante no Centro de Orientação Médico Psicopedagógica (COMPP/SES), dia 30/07/2019. Foi feita escuta ativa para cerca de 20 cidadãos e orientações sobre os serviços oferecidos pela SES-DF. As manifestações foram inseridas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF.



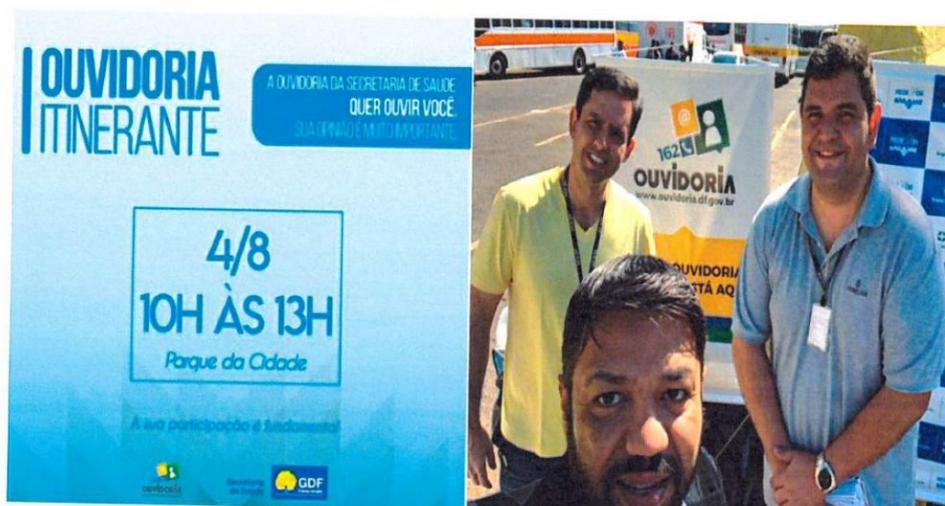
Fonte: ASCOM/SES e Arquivo Pessoal: servidores Unidade Setorial de Ouvidoria SES/DF

Parque da Cidade

Realizada nos dias 04/08/2019 das 10h às 13h no evento do lançamento oficial da Campanha de Amamentação Agosto Dourado. Na ocasião, priorizou-se a escuta ativa de pacientes e servidores, e foi realizado o atendimento individual para cerca de 20 pessoas e aquelas que optaram por formalizar demandas, tiveram o registro preenchido pela equipe, em formulário próprio e posteriormente lançados no Sistema de Ouvidoria OUV-DF.



GOVERNO DO DISTRITO
FEDERAL



Fonte: ASCOM/SES e Arquivo Pessoal: servidores Unidade Setorial de Ouvidoria SES/DF

REGIÃO DE SAÚDE OESTE

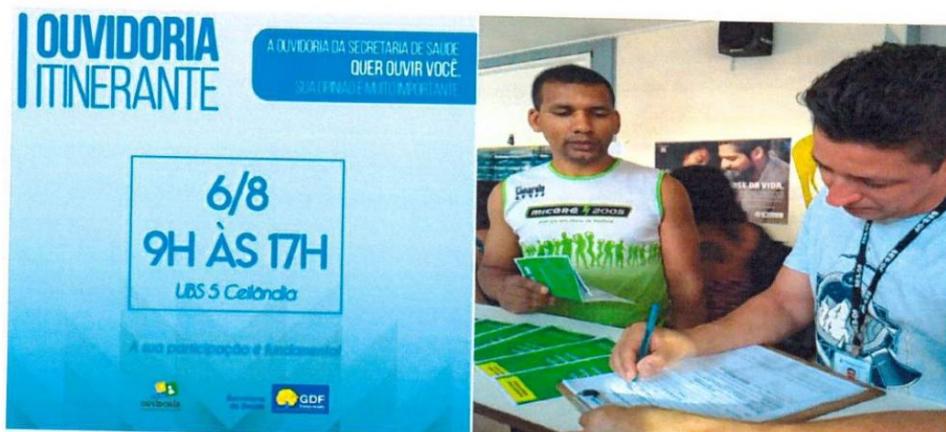
Unidade Básica de Saúde N°05de Ceilândia

Com o sucesso do projeto e também através da divulgação nas redes sociais pela Assessoria de Comunicação Social da SES/DF, a população começou a dar sugestões sobre as unidades de saúde nas quais o projeto poderia ser realizado.

Assim, a primeira ação ocorreu na UBS N°05 de Ceilândia, no dia 06/08/2019. Foram atendidos cerca de 45 cidadãos com distribuição de panfletos e orientações. Destes, foram realizados 20 registros de manifestações.



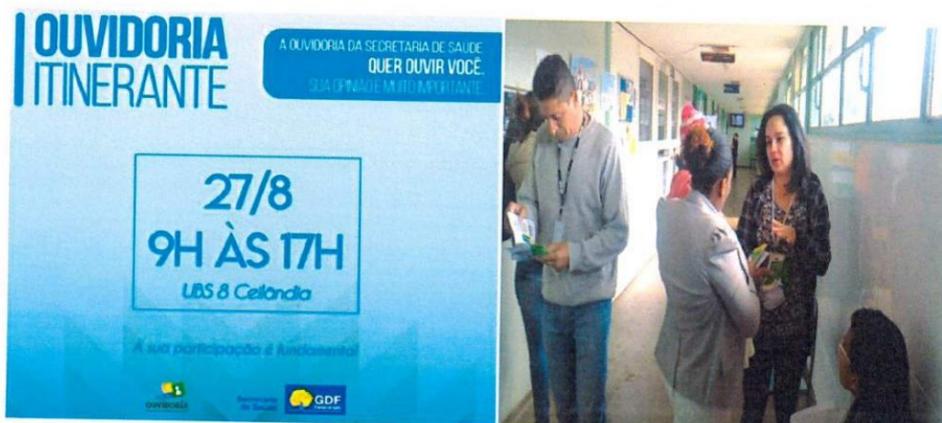
GOVERNO DO DISTRITO
FEDERAL



Fonte: ASCOM/SES e Arquivo Pessoal: servidores Unidade Setorial de Ouvidoria SES/DF

Unidade Básica de Saúde N°08 de Ceilândia

A segunda Unidade Básica de Saúde na Ceilândia a receber o projeto foi a UBS N°08, localizada no Setor P Norte. No local, a equipe do projeto atendeu cerca de 70 cidadãos. O assunto mais demandado, foi a demora na realização de exames. Alguns tiveram suas manifestações inseridas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF.



Fonte: ASCOM/SES e Arquivo Pessoal: servidores Unidade Setorial de Ouvidoria SES/DF



**GOVERNO DO DISTRITO
FEDERAL**



ASSINATURAS

Alessandro Sá Araujo
Gerente de Acompanhamento de Ouvidorias
CONT/SES-DF

Marcos Paulo F. M. Lopes
Unidade Setorial Ouvidoria
Chefe
Mat. 1683805-X

Marcos Paulo Freire Malgueiro Lopes
Chefe da Unidade Setorial de Ouvidoria
Unidade Setorial de Ouvidoria CONT/SES-DF

Osnei Okumoto
Mat. 1.689.102-3
Secretário de Estado de
Saúde do DF
Secretaria de Estado de Saúde do Distrito
Federal