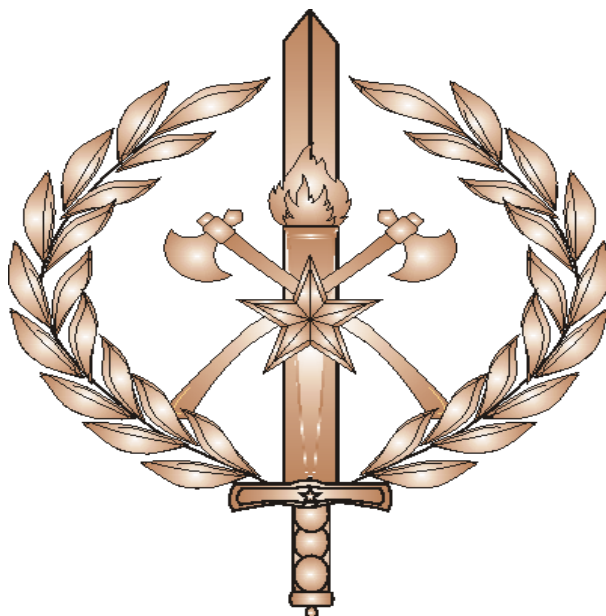


**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

MAJ. QOBM/Comb. FÁBIO LOPES FARIA



**OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE GOVERNANÇA: OS
DESAFIOS NA EFETIVAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
(LAI) E DA TRANSPARÊNCIA ATIVA NO CBMDF**

**BRASÍLIA
2023**

MAJ. QOBM/Comb. **FÁBIO LOPES FARIA**

**OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE GOVERNANÇA: OS
DESAFIOS NA EFETIVAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
(LAI) E DA TRANSPARÊNCIA ATIVA NO CBMDF**

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.

Orientadora: CEL QOBM/Comb. **CARLA SIMONE DA SILVA BORGES**

**BRASÍLIA
2023**

Maj. QOBM/Comb. **FÁBIO LOPES FARIA**

**OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE GOVERNANÇA: OS DESAFIOS NA
EFETIVAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) E DA
TRANSPARÊNCIA ATIVA NO CBMDF**

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.

Aprovado em: ____ / ____ / ____.

BANCA EXAMINADORA

Márcia Amarílio da Cunha Silva – Cel. QOBM/Comb.
Presidente

André Telles Campos – Ten-Cel. QOBM/Comb.
Membro

José **Genilson** dos Santos – Ten-Cel. QOBM/Comb.
Membro

Carla Simone da Silva Borges – Cel. QOBM/Comb.
Orientadora

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO

AUTOR: Maj. QOBM/Comb. **Fábio Lopes Faria**

TÍTULO: Ouvidoria como instrumento de governança: os desafios na efetivação da Lei de Acesso à Informação (LAI) e a transparência ativa no CBMDF.

DATA DE DEFESA: 14/12/2023.

Acesso ao documento		
<input checked="" type="checkbox"/> Texto completo	<input type="checkbox"/> Texto parcial	<input type="checkbox"/> Apenas metadados
Em caso de autorização parcial, especificar a(s) parte(s) que deverá(ão) ser disponibilizadas:		

Licença
<p>DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO EXCLUSIVA</p> <p>O referido autor:</p> <p>a) Declara que o documento entregue é seu trabalho original, e que detém o direito de conceder os direitos contidos nesta licença. Declara também que a entrega do documento não infringe, tanto quanto lhe é possível saber, os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade.</p> <p>b) Se o documento entregue contém material do qual não detém os direitos de autor, declara que obteve autorização do detentor dos direitos de autor para conceder ao CBMDF os direitos requeridos por esta licença, e que esse material cujos direitos são de terceiros está claramente identificado e reconhecido no texto ou conteúdo do documento entregue.</p> <p>Se o documento entregue é baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não o CBMDF, declara que cumpriram quaisquer obrigações exigidas pelo respectivo contrato ou acordo.</p> <p>LICENÇA DE DIREITO AUTORAL</p> <p>Na qualidade de titular dos direitos de autor da publicação, autorizo a Biblioteca da Academia de Bombeiro Militar disponibilizar meu trabalho por meio da Biblioteca Digital do CBMDF, com as seguintes condições: disponível sob Licença Creative Commons 4.0 International, que permite copiar, distribuir e transmitir o trabalho, desde que seja citado o autor e licenciante. Não permite o uso para fins comerciais nem a adaptação desta.</p> <p>A obra continua protegida por Direito Autoral e/ou por outras leis aplicáveis. Qualquer uso da obra que não o autorizado sob esta licença ou pela legislação autoral é proibido.</p>

Fábio Lopes Faria

Major QOBM/Comb.

Dedico este trabalho a minha esposa e toda família, a minha orientadora, aos meus amigos e companheiros de curso pelo apoio e camaradagem demonstrados durante toda a minha carreira militar.

AGRADECIMENTOS

Inicialmente, a Deus, por iluminar o meu caminho;

A minha mãe e irmã, que mesmo distantes, estiveram sempre me apoiando nos momentos difíceis;

Ao meu pai, que de onde estiver, tenho certeza do orgulho que sente pelo seu filho;

A minha esposa, pelo companheirismo, amor incondicional, incentivo e compreensão;

Aos irmãos de farda, companheiros do CAEO, pela motivação para continuar nessa caminhada;

À Coronel Carla, pelo valioso tempo dispendido para me guiar no desenvolvimento deste trabalho;

Ao instrutor Tenente-Coronel André Telles, pelo auxílio na metodologia desta monografia;

Ao Tenente-Coronel Genílson, por todo apoio nessa época de turbulência.

“Se você encontrar um caminho sem obstáculos, ele provavelmente não leva a lugar nenhum.”

Frank Clark

RESUMO

Esse trabalho investigou o papel da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) como um instrumento de governança, com foco na eficácia da implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) e na promoção da transparência ativa e controle social. O estudo evidenciou os desafios na implementação da transparência ativa no CBMDF e apontou a necessidade de aprimoramentos. Os objetivos principais incluíram a apresentação do histórico da publicidade e da LAI, análise da abrangência das informações prestadas pela Corporação com a inserção do CBMDF no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF), o desenvolvimento de um modelo de atuação da Ouvidoria e a proposta de uma Portaria para efetivar a governança. A metodologia abrangeu análise documental, pesquisa bibliográfica e entrevista com Controlador e Ouvidor do CBMDF. Os resultados destacaram a importância e as ações inovadoras da Ouvidoria, mas também indicaram a necessidade de melhorar a transparência ativa no site do CBMDF. A pesquisa forneceu uma base para iniciativas futuras no CBMDF, buscando uma Administração Pública mais transparente e eficiente. Recomenda-se ao final a melhoria no site do CBMDF, melhorias na Carta de Serviços da corporação, a implementação de *Business Intelligence* (BI) para acesso às informações planejadas e a aprovação da Portaria que propõe o Modelo de Atuação da Ouvidoria do CBMDF como Instrumento de Governança com foco na Promoção da Transparência Ativa e Controle Social. Além disso, a Ouvidoria deve desempenhar um papel ativo na inserção de conteúdo em sites institucionais, e a solicitação de cópia de ocorrências *on-line* deve ser consolidada. A inclusão da Ouvidoria no Comitê de Governança Pública e a utilização dos resultados na atualização da Carta de Serviços também foram sugeridas. Essas recomendações visam fortalecer a governança, promover a transparência e o controle social, e melhorar a qualidade dos serviços públicos prestados pelo CBMDF.

Palavras-chave: Governança. Lei de Acesso à Informação. Ouvidoria. Transparência Ativa.

ABSTRACT

This work investigated the role of the Ombudsman of the Military Fire Brigade of the Federal District (CBMDF) as a governance instrument, focusing on the effectiveness of the implementation of the Access to Information Law (LAI) and the promotion of active transparency and social control. The study highlighted the challenges in implementing active transparency in the CBMDF and pointed out the need for improvements. The main objectives included the presentation of the history of publicity and LAI, analysis of the scope of the information provided by the Corporation with the insertion of the CBMDF in the Ombudsman Management System of the Federal District (SIGO/DF), the development of a model of action of the Ombudsman and the proposal of an Ordinance to effectuate governance. The methodology covered documentary analysis, bibliographic research and interview with the Controller and Ombudsman of the CBMDF. The results highlighted the importance and innovative actions of the Ombudsman, but also indicated the need to improve active transparency on the CBMDF website. The research provided a basis for future initiatives in the CBMDF, seeking a more transparent and efficient Public Administration. It is recommended at the end the improvement of the CBMDF website, improvements in the Service Charter of the corporation, the implementation of Business Intelligence (BI) for access to planned information and the approval of the Ordinance that proposes the Model of Action of the Ombudsman of the CBMDF as a Governance Instrument with a focus on the Promotion of Active Transparency and Social Control. In addition, the Ombudsman should play an active role in inserting content on institutional websites, and the request for on-line copy of occurrences should be consolidated. The inclusion of the Ombudsman in the Public Governance Committee and the use of the results in updating the Service Charter were also suggested. These recommendations aim to strengthen governance, promote transparency and social control, and improve the quality of public services provided by the CBMDF.

Keywords: Access to Information Law. Active Transparency. Governance. Ombudsman.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Acidente com veículos atendidos pelo CBMDF entre 2018 e 2022	18
Figura 2 – Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF)	28
Figura 3 – <i>Business Intelligence</i> (BI) da Ouvidoria com as demandas de SIC de janeiro de 2022 a agosto de 2023.....	51
Figura 4 – Aba “Carta de Serviços” do site do CBMDF	53
Figura 5 – Melhorias necessárias para a Carta de Serviços do CBMDF	54
Figura 6 – Solicitação <i>on-line</i> de cópia de ocorrência	60
Figura 7 – Aba “Serviço de Informação ao Cidadão” do site do CBMDF	62
Figura 8 – Avaliação feita pela CGDF em agosto de 2023 da aba “Serviço de Informação ao Cidadão” do site do CBMDF.....	62

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABO	Associação Brasileira de Ombudsman/Ouvidores
BI	<i>Business Intelligence</i>
BG	Boletim Geral
CAEO	Curso de Altos Estudos para Oficiais
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBMDF	Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
CECOM	Centro de Comunicações do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
Cel.	Coronel
CGDF	Controladoria-Geral do Distrito Federal
CIG	Comitê Interno de Governança Pública
COCB	Central de Operações do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
CTROL	Controladoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
GDF	Governo do Distrito Federal
GESINT	Gestão Estratégica e Inteligência de Negócios
ITA	Índice de Transparência Ativa
LAI	Lei de Acesso à Informação
LEXML	Rede de Informação Legislativa e Jurídica
Maj.	Major
OBM	Organização Bombeiro Militar
OGDF	Ouvidoria-Geral do Distrito Federal
OUVID	Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
PLANES	Planejamento Estratégico do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SIGO/DF	Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal
SGC	Sistema Gerenciador de Conteúdo
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TCU	Tribunal de Contas da União
Ten-Cel.	Tenente-Coronel

LISTA DE SÍMBOLOS

n° número
p. página

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	15
1.1 Definição do problema	16
1.2 Justificativa	19
1.3 Objetivos.....	20
1.3.1 Objetivo geral.....	21
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4 Definição de termos	21
2 REVISÃO DE LITERATURA	23
2.1 Histórico da publicidade e Lei de Acesso à Informação (LAI) no Brasil	23
2.2 O serviço de Ouvidoria	25
2.3 A Ouvidoria do CBMDF	26
2.4 Instrumentos de Transparência.....	30
2.4.1 – Portal da Transparência.....	32
2.4.2 – Business Intelligence	33
2.4.3 – Carta de Serviços	33
2.5 Governança e Ouvidoria	36
3 METODOLOGIA.....	41
3.1 Quanto à natureza	41
3.2 Quanto ao método	41
3.3 Quanto aos objetivos	42
3.4 Quanto à abordagem	42
3.5 Quanto aos procedimentos técnicos.....	43
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	46
4.1 Alcance do Objetivo Específico 1: Apresentar o histórico da publicidade e Lei de Acesso à Informação no Brasil.....	46
4.2 Alcance do Objetivo Específico 2: Analisar a abrangência das informações prestadas pela Corporação com a inserção do CBMDF no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF).....	47
4.3 Os desafios da transparência e o controle social no âmbito do CBMDF	49
4.3.1 Análise dos Instrumentos de Transparência Ativa	50

4.3.2	Inserção do Business Intelligence na Ouvidoria	51
4.3.3	Atualização da Carta de Serviços do CBMDF	52
4.3.4	Alcance do Objetivo Específico 3: Avaliar os impactos da transparência ativa e o controle social no âmbito do CBMDF	54
4.4	A Ouvidoria do CBMDF e os desafios enfrentados na adoção de ações de governança.....	56
4.5	O serviço de fornecimento de cópia de ocorrência <i>on-line</i> ao cidadão.....	59
4.6	A avaliação do Índice de Transparência Ativa pela CGDF.....	61
4.6.1	Alcance do Objetivo Específico 4: Identificar o papel da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal quanto aos desafios enfrentados na adoção de ações de governança	64
4.7	Alcance do Objetivo Geral: Propor um modelo de atuação da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) como instrumento de governança, compreendendo os desafios enfrentados na efetiva implementação da Lei de Acesso à Informação (LA) com enfoque na promoção da transparência ativa e controle social	65
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	68
6	RECOMENDAÇÕES	69
	REFERÊNCIAS.....	71
	APÊNDICES	76
	APÊNDICE A – Entrevista realizada com o Controlador do CBMDF	77
	APÊNDICE B – Entrevista realizada com o Ouvidor do CBMDF	80
	APÊNDICE C – Minuta de Portaria	84
	ANEXOS	88
	ANEXO A – Grupo de trabalho para a atualização da Carta de Serviços do CBMDF	89
	ANEXO B – Monitoramento da CGDF quanto ao ITA do CBMDF	92

1 INTRODUÇÃO

A Lei Federal nº 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação (LAI), é uma legislação brasileira que garante ao cidadão o direito de acesso à informação pública. A referida norma proporciona a transparência e o acesso às informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos públicos visando uma gestão transparente, com amplo acesso e divulgação.

O direito de acesso à informação é um direito fundamental que permite aos cidadãos obterem informações do Estado. Essas informações podem ser utilizadas para realizar o controle social, que é a fiscalização das ações do governo por parte da sociedade. O controle social pode ser feito de duas maneiras: transparência ativa, na qual o governo publica informações de forma espontânea, ou transparência passiva, na qual os cidadãos solicitam informações ao governo.

No âmbito do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF), a Ouvidoria atua como um canal de relacionamento direto entre o cidadão e a corporação. Este setorial serve também como Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) em relação aos assuntos da Lei de Acesso à Informação e transparência.

Atualmente, a adoção de práticas de governança corporativa é uma realidade tanto para as instituições privadas quanto públicas. Tais práticas são essenciais para garantir o equilíbrio administrativo e financeiro, bem como para orientar as decisões dos gestores. A transparência, também, é essencial para promover uma cultura de prestação de contas e responsabilidade, bem como para fortalecer a confiança na instituição.

Desta forma, observa-se que a transparência é um importante pilar da governança na gestão pública, porquanto, ela tem por finalidade proporcionar que os cidadãos tomem parte nos processos de simplificação do serviço público, facilita o trabalho das áreas de controle e fomenta a participação, proteção e defesa dos direitos da sociedade. E a Ouvidoria do CBMDF é a interface entre a Corporação e o cidadão, a qual permite o controle social e busca proporcionar benefícios entre o CBMDF e a população.

Assim, visando diagnosticar se as ações desempenhadas pela Ouvidoria do CBMDF são suficientes para a adoção de governança e participação do controle social, em conformidade com os requisitos estabelecidos pela LAI, realizou-se o presente estudo mediante pesquisa bibliográfica, documental e exploratória, desenvolvido em seis capítulos. A primeira seção trouxe o marco introdutório do estudo, contendo a definição do problema, a justificativa, os objetivos e a definição de termos.

No segundo capítulo aborda-se a revisão da literatura, onde foi discorrido o histórico da publicidade e Lei de Acesso à Informação (LAI) no Brasil; o serviço de Ouvidoria; a Ouvidoria do CBMDF; instrumentos de transparência além do referencial teórico acerca da governança e Ouvidoria.

A metodologia adotada para o desenvolvimento do trabalho foi o foco do terceiro capítulo, classificando a pesquisa quanto à natureza, os métodos, os objetivos, à abordagem e aos procedimentos técnicos. Os resultados da pesquisa, bem como a discussão foram os assuntos discutidos no quarto capítulo.

Por fim, de forma a corroborar com o objetivo de propor um modelo de atuação da Ouvidoria do CBMDF como instrumento de governança compreendendo os desafios enfrentados na efetiva implementação da LAI com enfoque na promoção da transparência ativa e controle social, o quinto capítulo trouxe as conclusões extraídas da análise dos resultados e discussão obtidos para que, ao final, no sexto capítulo, sejam feitas as recomendações necessárias.

1.1 Definição do problema

A Ouvidoria é o setor da Controladoria do CBMDF responsável em receber e dar tratamento apropriado às reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e demais solicitações da comunidade e do público interno ao setor específico. É responsável pela busca de soluções junto aos setores competentes, acompanhamento das providências adotadas e o cumprimento dos prazos estabelecidos.

Além disso, a Ouvidoria atua como um elo entre o cidadão e a corporação. É um canal de relacionamento direto. Por meio da Ouvidoria, recebem-se as demandas dos cidadãos referentes aos serviços prestados pelo CBMDF.

Deficiências institucionais podem ser identificadas por meio da livre manifestação do cidadão. Logo, a Ouvidoria constitui-se em um alicerce de diagnóstico da Corporação, canal de controle social e de transparência. Por conseguinte, devido às prerrogativas, a Ouvidoria vem adotando medidas para proporcionar benefícios mútuos entre a população e o CBMDF.

O Governo do Distrito Federal, por meio da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), com base na Lei Distrital nº 4.990/2012, estabeleceu o Índice de Transparência Ativa (ITA) que buscou incentivar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação, no quesito transparência ativa, pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

Apesar dos esforços, a falta de transparência ativa no site do CBMDF prejudica a comunicação e a confiança entre a instituição e o público. A ausência de informações de forma estruturada dificulta a compreensão do público sobre o trabalho da corporação e a interlocução com o público interno. Tal situação acaba influenciando negativamente na avaliação do ITA pela CGDF. Portanto, torna-se necessário o avanço nesta seara.

O Referencial Básico de Governança do TCU (Tribunal de Contas da União) define o conceito de Governança Pública Organizacional como essencialmente os mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade. Portanto, boas práticas de governança pública, se bem observadas, podem incrementar o desempenho de órgãos e entidades públicas, como o CBMDF.

Um dos serviços desempenhados pela Ouvidoria do CBMDF é a emissão de cópias de ocorrências. O cidadão que se envolve em ocorrências pelo Corpo de Bombeiros tem direito, mediante comprovação de envolvimento, a solicitação de cópia de ocorrência. Tal pedido é comum para fins de seguro, assistência médica,

investigação de causas do acidente, comprovação de danos sofridos ou documentações oficiais diversas.

Com base em dados obtidos no Painel de Gestão Estratégica e Inteligência de Negócios (GESINT) do CBMDF, na aba de "Atendimento CBMDF" que utiliza informações registradas no sistema de ocorrências utilizado pela corporação, foi possível verificar o total de 165.958 ocorrências entre os anos de 2018 e 2022 classificadas como "Acidente com Veículos", conforme figura 1.

Figura 1 – Acidente com veículos atendidos pelo CBMDF entre 2018 e 2022



Fonte: CBMDF (2023a).

Atualmente, o cidadão que se envolve em acidente com veículo e necessita de documentação oficial emitida pelo CBMDF precisa se deslocar pessoalmente aos postos de atendimento da Ouvidoria ou à Central de Operações e Comunicações BM (COCB) para a obtenção documental. Tal situação pode apresentar vários problemas, incluindo inconveniência, perda de tempo e falta de acesso igualitário.

Nesse contexto relacionado à acessibilidade do cidadão, a LAI estabelece diretrizes para assegurar o acesso à informação, incluindo a divulgação de informações de interesse público sem a necessidade de solicitações, a utilização de meios de comunicação facilitados pela tecnologia da informação, a promoção da cultura de transparência na Administração Pública e o estímulo ao controle social.

Baseado neste contexto, questiona-se: **As ações desempenhadas pela Ouvidoria do CBMDF são suficientes para a adoção de governança e participação do controle social, em conformidade com os requisitos estabelecidos pela LAI, de modo a promover a transparência ativa na Corporação?**

1.2 Justificativa

A Lei de Acesso à Informação (LAI) consiste em uma lei nacional a qual deve ser observada por todos os entes da federação brasileira: União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Isso significa que os órgãos públicos integrantes da Administração direta e indireta dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário devem obedecer aos preceitos desta lei.

A LAI indica, em seu art. 8º, o que deve ser disponibilizado de maneira proativa pelos entes federativos, ou seja, as obrigações quanto à transparência ativa:

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promoverem, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas. (BRASIL, 2011).

O advento da transparência ativa propôs a divulgação proativa de informações, com a disponibilização na internet, independentemente de requisição, facilitando ao cidadão, nos termos constitucionais, o acesso às informações dos diversos órgãos, dentre eles o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF). E a Ouvidoria do CBMDF é responsável pela fiscalização e inserção de informações atinentes à transparência ativa nos sítios institucionais.

É importante destacar que a transparência ativa é complementar à transparência passiva, que ocorre quando as informações são disponibilizadas mediante solicitação do público. Juntas, visam garantir acesso amplo e efetivo à informação, promovendo governança e participação cidadã.

Atualmente, ainda se faz necessário o deslocamento do cidadão aos postos de atendimento da Ouvidoria do CBMDF ou à COCB para a obtenção de cópia de ocorrências. Para abordar esses problemas, muitas organizações governamentais e

policiais estão investindo em soluções digitais que permitem aos cidadãos solicitarem tais documentações de forma *on-line*. Isso pode tornar o processo mais conveniente, eficiente e acessível para todos os cidadãos.

A transparência, portanto, consiste em um importante pilar da governança e visa proporcionar que os cidadãos tomem parte nos processos de simplificação do serviço público, facilita o trabalho das áreas de controle, fomenta a participação, proteção e defesa dos direitos da sociedade.

Nesse interim, o estudo mantém estreito alinhamento ao Plano Estratégico do CBMDF (PLANES) 2017-2014. Um dos Temas Estratégicos do PLANES é “Governança e Gestão”, que compreende a direção estratégica e a capacidade de execução de políticas públicas institucionais. É constituído por responsabilidade socioambiental, interesse público, cidadania, estratégia, controles, planos e gestão para resultados. Além disso, o Objetivo 4 (Consolidar a governança corporativa) correlaciona-se diretamente ao estudo.

Espera-se que, com este trabalho, a Ouvidoria aperfeiçoe ações de governança e supere os desafios que a LAI e a transparência ativa trouxeram. Vislumbra-se, em consequência, que haja uma maior participação do cidadão no controle social, uma vez que a divulgação de informações permite que as ações da organização sejam monitoradas e avaliadas por diversos atores.

Por conseguinte, ao buscar melhorias na governança balizadas na LAI e transparência ativa, o CBMDF demonstra compromisso com a publicidade e a eficiência, tornando públicas informações de interesse geral, salvo aquelas cujo sigilo esteja previsto em lei. Desta maneira, os setores da Corporação demandarão menor trabalho em responder demandas recorrentes da LAI, promovendo-se benfeitorias às unidades, como economia de tempo, recursos e melhor interlocução junto ao cidadão.

1.3 Objetivos

Os objetivos da pesquisa dividem-se em geral e específicos. Conforme Marconi e Lakatos (2017), o objetivo geral é a meta principal da pesquisa, que resume e apresenta a ideia central do trabalho. Ele deve expressar de forma clara qual é a intenção da pesquisa e qual meta busca atingir.

1.3.1 Objetivo geral

Propor um modelo de atuação da Ouvidoria do CBMDF como instrumento de governança compreendendo os desafios enfrentados na efetiva implementação da LAI com enfoque na promoção da transparência ativa e controle social.

1.3.2 Objetivos específicos

Segundo Marconi e Lakatos (2017), os objetivos específicos são as metas de curto prazo que devem ser alcançadas para atingir o objetivo geral da pesquisa. Eles têm função intermediária e instrumental, permitindo aplicar o objetivo geral a situações particulares.

Além disso, devem descrever as etapas da pesquisa na sequência de execução, relacionando o objeto de estudo com suas particularidades e auxiliando na delimitação do tema. Neste estudo foram adotados os objetivos específicos abaixo:

- a) Apresentar o histórico do princípio da publicidade e da Lei de Acesso à Informação no Brasil;
- b) Analisar a abrangência das informações prestadas pela Corporação com a inserção do CBMDF no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF);
- c) Avaliar os impactos da transparência ativa e o controle social no âmbito do CBMDF;
- d) Identificar o papel da Ouvidoria do CBMDF quanto aos desafios enfrentados na adoção de ações de governança.

1.4 Definição de termos

Accountability: Obrigação que têm as pessoas ou entidades às quais se tenham confiado recursos, incluídas as empresas e corporações públicas, de assumir as responsabilidades de ordem fiscal, gerencial e programática que lhes foram conferidas, e de informar o cumprimento desses a quem lhes delegou essas responsabilidades (BRASIL, 2017a).

Business Intelligence: Também conhecido como inteligência de negócios, é o conjunto de teorias, metodologias e tecnologias para auxiliar o processo de tomada decisão (BARBIERI, 2001).

Carta de Serviços ao Usuário: Tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público (BRASIL, 2017b).

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, 2017a).

Ombudsman: 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).

Portal Corporativo: Ferramenta composta de diversos sites e que tem como objetivo centralizar e distribuir todo conteúdo corporativo de informações para os sites das unidades do CBMDF, cuja estrutura é composta por um sistema de busca, uma área de notícia, podendo incluir ainda outros tipos de conteúdo (CBMDF, 2023c).

Sistema Gerenciador de Conteúdo: É uma ferramenta que permite integrar e automatizar todos os processos relacionados à criação, catalogação, indexação, personalização, controle de acesso e disponibilização de conteúdos em portais corporativos (CBMDF, 2023c).

Transparência ativa: Constitui-se na divulgação espontânea de informações necessárias e suficientes para a sociedade avaliar o desempenho governamental, prescindindo de requerimento público (ZUCCOLOTTO; TEIXEIRA; RICCIO, 2015).

Transparência passiva: Configura-se a partir do fornecimento de informações públicas em atendimento a solicitações específicas realizadas por cidadãos. Instrumentalmente, a transparência passiva se manifesta pelos Serviços de Informação ao Cidadão (ZUCCOLOTTO; TEIXEIRA; RICCIO, 2015).

2 REVISÃO DE LITERATURA

A Ouvidoria do CBMDF é a interface entre a Corporação e o cidadão que permite o controle social e busca proporcionar benefícios recíprocos entre a instituição e a população. Para isso, o referido setorial vem se amoldando, desde sua concepção, ao princípio constitucional da publicidade, adequando-se à Lei de Acesso à Informação e transparência.

A partir da vigência da Lei de Acesso à Informação criaram-se instrumentos e competências garantidoras do direito de acesso à informação, modificando-se a forma com que a sociedade se relaciona com o Estado. Apesar de ainda enfrentar desafios em sua implementação nas esferas federativas e de ser um normativo relativamente recente, a LAI inverteu completamente a lógica do sigilo existente na Administração Pública do Brasil ao estabelecer, em seu artigo 3º, inciso I, que a publicidade é a regra geral a ser observada e o sigilo, a exceção.

A Lei de Acesso à Informação criou um instrumento de relacionamento entre a sociedade e o Estado, porém não extinguiu os canais de comunicação previamente existentes. Este instrumento consiste no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). A Ouvidoria do CBMDF é o setor da corporação responsável por este canal de comunicação direta, o SIC, recebe e processa as demandas relacionadas à LAI e transparência.

Nesse aspecto, não se pode perder de vista que boas práticas de governança pública, se bem observadas, podem incrementar o desempenho de órgãos e entidades públicas, como o CBMDF. Para isso, buscam-se melhorias constantes quanto às ações desempenhadas pela Ouvidoria para o aprimoramento da governança com base na LAI e transparência ativa, no intuito de permitir o controle social.

2.1 Histórico da publicidade e Lei de Acesso à Informação (LAI) no Brasil

A Constituição Federal do Brasil, promulgada em 1988, trouxe os princípios básicos da Administração Pública. A Carta Magna da República Federativa do Brasil

elencou em seu art. 37 os princípios da Administração Pública, a saber: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Tais princípios devem ser obrigatoriamente observados pelos órgãos da Administração Direta e Indireta, de qualquer dos Poderes (União, Estados, Distrito Federal e Municípios). Em relação aos direitos e garantias fundamentais, a Lei Maior elencou o inciso XXXIII do art. 5º, com destaque ao princípio da publicidade:

[...]

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (BRASIL, 1988).

Para regular o comportamento transparente da Administração Pública, em consonância ao ordenamento constitucional, foi promulgada a Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 denominada Lei de Acesso à Informação (LAI) a qual foi regulamentada pelo Decreto Federal nº 7.724/2012. Destaca-se da LAI o artigo 3º:

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V - desenvolvimento do controle social da administração pública. (BRASIL, 2011).

No âmbito distrital, a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, conhecida como Lei de Acesso à Informação do Distrito Federal (LAI/DF), regula o acesso às informações previstas na Constituição Federal. Esta Lei Distrital foi regulamentada pelo Decreto Distrital nº 34.276/2013. Conforme a LAI/DF, todos os órgãos e entidades devem ter o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que são unidades físicas para registro dos pedidos de acesso. No Distrito Federal, os SIC funcionam nas Ouvidorias dos órgãos e entidades.

Compreende-se, assim, que a Lei de Acesso à Informação, ao constituir a publicidade como regra e o sigilo como exceção, concedeu à sociedade uma

ferramenta poderosa para conhecimento mais profundo das atividades da Administração Pública. Hoje é o governo quem tem o ônus de comprovar que determinada informação não pode ser fornecida, uma vez que, em regra, as informações em posse da Administração podem ser requeridas e disponibilizadas conforme a LAI.

2.2 O serviço de Ouvidoria

O Ouvidor teve origem no 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). A palavra *ombudsman* significa “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).

De acordo com Silva (2006), a implantação do instituto se deu mais tardiamente na América Latina, acontecendo nas duas últimas décadas do século XX, após o processo de redemocratização do continente. Isso não poderia ser diferente, uma vez que Ouvidoria Pública pressupõe plenitude de direitos civis e políticos em um ambiente democrático. Assim, no final do século XX, inauguraram-se Ouvidorias públicas em Porto Rico (1977), Guatemala (1985), México (1990), El Salvador (1991), Colômbia (1991), Costa Rica (1992), Paraguai (1992), Honduras (1992), Peru (1993), Argentina (1993), Bolívia (1994), Nicarágua (1995), Venezuela (1997) e Equador (1998).

Para Pinto (2008), a figura do Ouvidor no Brasil surgiu em 1549, quando Pero Borges foi nomeado por Tomé de Souza como Ouvidor-Geral. Suas funções, porém, eram bem diferenciadas das Ouvidorias atuais. O primeiro registro de Ouvidoria no país, nos moldes de hoje, foi em Curitiba com Roberto Requião no ano de 1986. 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).

As Ouvidorias foram estruturadas a partir da vigência da LAI com vistas a observar os princípios da publicidade e da transparência. Desta maneira, se tencionou

a aprimorar os canais de comunicação com o cidadão e propiciar que esse diálogo ocorra de forma institucionalizada e monitorada por um quadro de pessoal próprio e qualificado para o tratamento das manifestações oriundas da sociedade.

A Lei Federal nº 13.460/2017 surgiu para estabelecer normas básicas sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública. Portanto, é uma lei ampla e visa melhorar a qualidade dos serviços públicos do Estado brasileiro, trazendo várias inovações e obrigações.

Segundo o art. 10 da Lei nº 13.460/2017, o usuário de serviços públicos deve encaminhar sua manifestação à Ouvidoria do órgão ou entidade que presta o serviço. Assim, todo órgão ou entidade pública precisa ter uma Ouvidoria ou, na falta dela, uma entidade que receba as demandas dos usuários.

O Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 no âmbito do Poder Executivo Federal, deixa claro que os órgãos e entidades públicas sem ouvidorias devem ter unidades responsáveis diretas pelas atividades de Ouvidoria.

Em suma, o Ouvidor é o profissional que representa os interesses e direitos dos cidadãos diante dos serviços públicos, recebendo e encaminhando suas manifestações. O serviço, de origem no século XVIII, só se estabeleceu no Brasil a partir da década de 1990.

Ademais, segundo a legislação brasileira, os usuários de serviços públicos devem direcionar suas manifestações à Ouvidoria do órgão responsável. Caso não exista uma Ouvidoria, é necessário que haja uma unidade designada para exercer as atividades de ouvidoria.

2.3 A Ouvidoria do CBMDF

A Ouvidoria do CBMDF é responsável em receber e dar tratamento apropriado às reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e demais solicitações da comunidade e do público interno ao setor específico. Por meio desse órgão, buscam-se soluções junto aos setores competentes, acompanhamento das providências adotadas e o cumprimento dos prazos estabelecidos, sempre com intuito de solucionar a demanda.

Em meio às mudanças na legislação que trata da estrutura do CBMDF, o Presidente da República, por meio do Decreto n.º 7.163/2010, regulamentou a organização básica da Corporação e a Ouvidoria passando a ter sua normatização nos termos do descrito nos arts. 12 e 16 da referida legislação:

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).

Em atenção ao disposto no art. 16 do Decreto nº 7.163, de 29 de abril de 2010, as competências da Ouvidoria do CBMDF foram estabelecidas a partir da publicação da Portaria nº 27, de 29 de abril de 2011, no Boletim Geral nº 082, de 2 de maio de 2011 (Regimento Interno da Controladoria).

No contexto local, a Lei Distrital nº 4.896/2012 dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF. Esta lei foi regulamentada apenas em 2015, por meio de Decreto nº 36.462/2015. O SIGO/DF teve como objetivo principal facilitar a interação entre os cidadãos e o governo, permitindo o registro, o acompanhamento e o tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

O Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal é composto pela Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) e Ouvidorias Especializadas, conforme ilustrado na figura 2.

Figura 2 – Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF)



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

A Ouvidoria do CBMDF, Órgão de Direção subordinado diretamente à Controladoria da Corporação, é, portanto, uma Ouvidoria Especializada do SIGO/DF que trabalha para facilitar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal, atuando na esfera das questões que envolvam as áreas de competência do CBMDF.

Já a Portaria n° 24, publicada no Suplemento ao Boletim Geral (BG) n° 223, de 1° de dezembro de 2020, aprovou o Regimento Interno do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal e revogou todos os outros normativos nesse sentido. Assim, em seu art. 92 estabeleceram-se as atribuições da Ouvidoria:

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. (CBMDF, 2020).

Ainda no campo institucional, foi estabelecida a Portaria nº 19/2021, publicada no BG nº 101 de 2021, que define os procedimentos internos a serem adotados pela Ouvidoria do CBMDF, relacionados à priorização do tratamento das demandas advindas do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF.

A Portaria nº 19/2023, publicada no Suplemento ao BG nº 153 de 2023 estabelece a Política de Uso do Sistema Gerenciador de Conteúdo (SGC) no Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal e dá outras providências. Esta Portaria conferiu alguns deveres e responsabilidades para alguns setores da corporação. Quanto à Ouvidoria, destaca-se:

Art. 3º. A utilização do SGC dar-se-á exclusivamente para conteúdo institucional, garantindo-se o acesso aos setores da Corporação que necessitem de divulgação de informações nos sítios institucionais

[...]

Art. 8º. O portal corporativo compreenderá os seguintes conteúdos, incluindo, mas não limitando-se a:

[...]

XII - Lei de Acesso à Informação - LAI;

[...]

Art. 9º. Compete aos setoriais indicados no art. 3º, parágrafo único, a manutenção dos sítios institucionais em relação aos seguintes temas, definidos a partir de suas competências regimentais:

[...]

VIII – Controladoria, por seus órgãos:

a) Ouvidoria – inserir matérias atinentes a sua área de atuação e obrigatórios de acordo com a legislação em vigor;

[...]

Art. 12. O CECOM e a CTROL/OUVID poderão demandar a produção e inserção de conteúdos aos setoriais indicados no art. 3º, parágrafo único, em temas distintos aos previstos no art. 9º, de forma a atender ao interesse institucional, à previsão legal ou à determinação de órgãos de controle interno

e externo.

Art. 13. Compete à CTROL/OUVID a fiscalização e o acompanhamento da inserção de informações atinentes à transparência ativa nos sítios institucionais. (CBMDF, 2023c).

Portanto, a Ouvidoria do CBMDF constitui-se em um canal de comunicação entre a população e a Corporação para garantir que esta compreenda seu papel e dos demais atores envolvidos no processo de relacionamento com o cidadão. Ademais, ela é partícipe do SIGO/DF, uma rede composta por várias outras Ouvidorias Especializadas que possuem subordinação aos Órgãos do GDF (OGDF e CGDF).

2.4 Instrumentos de Transparência

Carvalho Filho (2016) discorre que, com o advento da Lei de Acesso à Informação (LAI), foram contempladas duas formas de publicidade. A primeira, transparência ativa, é marcada pelo fato de as informações serem transmitidas por iniciativa ou proatividade da Administração. Já a segunda, transparência passiva, decorre da resposta da Administração a uma provocação por parte do interessado.

Nesse sentido, temos a Lei Federal nº 13.460/2017, já citada anteriormente, a qual dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública. Referida norma institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos no Brasil, o qual tem um relevante papel em relação ao controle social exercido pela Administração Pública

Além disso, a Lei Federal nº 13.460/2017 busca promover a transparência, a eficiência e a qualidade dos serviços prestados pelo setor público. Situação que se pretende alcançar por meio de uma série de direitos aos usuários, como o direito à igualdade no tratamento, à informação adequada e clara sobre os serviços, à participação na melhoria dos serviços públicos, à proteção da privacidade, entre outros.

Conforme estudos de Di Pietro (2020), o princípio constitucional da publicidade é a exigência de divulgação ampla dos atos praticados pela Administração Pública, assegurando à sociedade a possibilidade de conhecê-los, com exceção das hipóteses de sigilo previstas em lei.

O direito de acesso à informação apresenta à sociedade informações detidas pela Administração Pública para que seja possível, entre tantas outras coisas, a concretização do controle social. E isso pode se dar, essencialmente, de duas formas, definidas como transparência ativa e transparência passiva.

Para Zuccolotto, Teixeira e Riccio (2015), a transparência ativa constitui-se na divulgação espontânea de informações necessárias e suficientes para a sociedade avaliar o desempenho governamental, prescindindo de requerimento público.

Por sua vez, a transparência passiva, configura-se a partir do fornecimento de informações públicas em atendimento a solicitações específicas realizadas por cidadãos. Instrumentalmente, a transparência passiva se manifesta pelos Serviços de Informação ao Cidadão.

Na concepção de Cruz, Silva e Santos (2010), o aperfeiçoamento de mecanismos que promovem a transparência pode ser considerado boas práticas de governança pública. E, cabe à Administração Pública garantir aos cidadãos, por meio da transparência, o acesso e a compreensão dos atos governamentais, ao prever a possibilidade do controle social sobre a gestão. Conforme Suk Kim *et al* (2005, p. 649):

Transparência é central para a boa governança e pré-requisito essencial para a *accountability* entre estados e cidadãos. Basicamente, governança transparente significa uma abertura do sistema de governança através de processos e procedimentos claros e fácil acesso à informação pública por parte dos cidadãos, estimulando a consciência ética, no serviço público através do compartilhamento de informações, o que em última instância assegura *accountability* para o desempenho dos indivíduos e organizações que são responsáveis por recursos públicos ou ocupam cargos públicos. (SUK KIM *et al.*, 2005, p. 649).

A transparência é, portanto, um princípio fundamental para qualquer organização ou instituição que busca construir relações de confiança com o cidadão. Ela envolve a divulgação clara, precisa e tempestiva de informações relevantes, permitindo que as partes interessadas tenham uma compreensão completa das atividades e decisões tomadas. A transparência não é apenas uma questão de responsabilidade, mas também um meio de melhorar a eficiência e a eficácia das instituições. A seguir, serão elencados alguns instrumentos de transparência que podem ser implementados para a promoção desta prática.

2.4.1 – Portal da Transparência

A Lei de Acesso à Informação reforçou o dever dos servidores públicos, já previsto em leis anteriores, de usar meios eletrônicos para divulgar informações sobre as ações realizadas na gestão pública. Nesse aspecto, é importante ter em mente o que preceitua o art. 8º e seu parágrafo 2º:

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

[...]

§ 2º Para cumprimento do disposto no caput, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet). (BRASIL, 2011).

Em consonância com os estudos de Vieira (2015), ainda no ano de 2004, uma iniciativa pioneira da Controladoria-Geral da União desenvolveu o Portal da Transparência, que permitiu que qualquer pessoa pudesse fiscalizar a utilização do dinheiro público federal. Vale destacar que, naquele momento, não existia nenhuma legislação que exigisse a criação de sites como esse ou a divulgação das contas públicas com esse grau de detalhamento.

Para a autora, com o objetivo de viabilizar eficazmente o acesso e compreensão das informações divulgadas, o desenvolvimento do Portal da Transparência foi guiado por princípios como: acessibilidade descomplicada, sem a necessidade de senhas; utilização de linguagem acessível ao cidadão, de forma a facilitar a compreensão das informações disponibilizadas; navegação simplificada; fornecimento de informações atualizadas e confiáveis; disponibilização de ferramentas de pesquisa e consulta; aprimoramento constante do site e contínua expansão das bases de dados.

A partir daí, Vieira (2015) prescreve que houve um processo evolutivo no Estado quanto a políticas de transparência e acesso à informação com a criação das páginas de transparência de cada ministério e entidade federal. A iniciativa também inspirou vários estados e municípios a criarem canais semelhantes na internet para a divulgação de informações de interesse público.

2.4.2 – Business Intelligence

Nos ambientes empresariais, conforme estudos de Barbieri (2001), gestores podem contar com o apoio de processos de transformação de conjuntos de dados em informações para dar suporte a suas decisões. O conjunto de teorias, metodologias e tecnologias para auxiliar o processo de tomada de decisão é o conceito denominado inteligência de negócios ou *Business Intelligence* (BI).

Conforme estudos de Castelo Branco (2019), a inteligência de negócios ou *Business Intelligence* (BI) é um conceito de administração de negócios que vem sendo usado pelas organizações modernas como estratégia para a transformação das informações obtidas nos vários processos gerenciais voltados à tomada de decisão. Segundo o autor:

Esse processo garante o aprimoramento ininterrupto, tornando as empresas competitivas em um mercado que exige ações e tomadas de decisões cada vez mais rápidas frente às constantes transformações no mundo dos negócios. (CASTELO BRANCO, 2016, p. 8).

A inteligência de negócios fundamenta-se na análise de dados provenientes das organizações, permitindo uma compreensão do histórico, incluindo sucessos e falhas, bem como do cenário atual, para assim conceber estratégias que orientem as ações futuras. De acordo com Silva (2019, p. 31,32):

Pode-se dizer que o excesso de dados que são armazenados nas organizações pode dificultar na extração de informações táticas e estratégicas para o processo decisório. Neste contexto, fica claro que uma solução para resolver esse problema, é utilizar o BI para extrair e integrar os dados de múltiplas fontes e transformá-los em informação útil. (SILVA, 2019, p. 31,32).

Sendo assim, para Silva (2019), o uso da inteligência de negócios nas organizações tende a aproximar o planejamento estratégico das ações dos decisores. Nota-se que todo o processo de BI visa apoiar a tomada de decisão baseada em dados brutos, com a informação adequada, na hora certa e para o destinatário certo.

2.4.3 – Carta de Serviços

A Lei nº 13.460/2017 estabelece ainda a obrigatoriedade da elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário por parte dos órgãos e entidades públicas.

Essa carta tem como objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados, os padrões de qualidade, os prazos, os canais de atendimento, os requisitos, as formas de acesso, as reclamações e sugestões, entre outras informações relevantes. Destaca-se, desta lei, o artigo 7º:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal. (BRASIL, 2017b) (Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021).

No campo distrital, o Decreto nº 36.419, de 25 de março de 2015, institui a Carta de Serviços ao Cidadão, que objetiva facilitar e ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular sua participação no monitoramento destes serviços, ao ampliar o controle social e promover melhorias na qualidade do serviço prestado. Conforme o art 4º:

Art. 4º A Carta de Serviços ao Cidadão deverá expor os seguintes padrões de qualidade de atendimento:

- I – as prioridades;
- II – o tempo de espera;
- III – os procedimentos para atender, receber e responder sugestões e reclamações;
- IV – os modos de fornecimento de informações sobre as etapas dos serviços, inclusive estimativa de prazos;
- V – os mecanismos de consulta dos interessados sobre a execução dos serviços;
- VI – os tratamentos a serem dispensados aos interessados;
- VII – os requisitos de sinalização das unidades de atendimento;
- VIII – as estruturas mínimas das unidades de atendimento, em especial quanto à acessibilidade, limpeza e conforto;
- IX – os procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível; e
- X - outras informações de interesse do usuário. (DISTRITO FEDERAL, 2015).

Já a Lei nº 6.519/2020 estabelece normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública Distrital e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços.

Conforme o § 2º do art. 6, a Carta de Serviços ao Usuário deve traduzir, em linguagem simples e acessível, de forma clara, precisa e didática, informações sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, contemplando, ainda, as formas de acesso aos serviços, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Destaca-se, nesse ponto:

Art. 8º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei devem divulgar, gratuitamente, Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário é o instrumento formal de divulgação e informação ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deve ser disponibilizada no portal da transparência e nos sítios oficiais de cada um dos órgãos e entidades que integram a administração pública do Distrito Federal, devendo conter informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados e apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
- II - destinatários dos serviços;
- III - órgãos ou entidades responsáveis pela prestação do serviço e sua fiscalização;
- IV - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- V - principais etapas para processamento do serviço;
- VI - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- VII - forma de prestação do serviço;
- VIII - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- IX - detalhamento sobre os compromissos e padrões de qualidade do

atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- a) prioridades de atendimento;
- b) previsão de tempo de espera para atendimento;
- c) mecanismos de comunicação com os usuários;
- d) procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- e) mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário é objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet. (BRASIL, 2020).

Em síntese, a Carta de Serviços consiste em um documento elaborado pelos órgãos que prestam serviços diretamente à sociedade com o escopo de informar ao cidadão sobre os serviços oferecidos, as formas de acesso, às obrigações da entidade, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento à população.

2.5 Governança e Ouvidoria

Segundo os estudos de Bevir (2007), o termo “Governança” tem sido empregado em particular após as reformas do Estado no setor público nas décadas de 80 e 90, quando houve a transição da burocracia hierárquica para uma maior presença do mercado e das redes na prestação de serviços públicos.

Tal avanço ocorreu devido ao incremento das atividades econômicas em nível global, bem como à criação de instituições regionais como a União Europeia. Pressupõe-se, por conseguinte, que o Estado tenha aumentado sua dependência em relação às outras instituições.

Atualmente, a adoção de práticas de governança corporativa é uma realidade tanto para as instituições privadas quanto públicas. Essas práticas são essenciais para garantir o equilíbrio administrativo e financeiro, além de orientar as decisões dos gestores.

De acordo com Matias-Pereira (2010), a aplicação de modelos de gestão empregados pelo setor privado, como a governança corporativa, no ambiente das organizações públicas, adaptados à realidade dos órgãos, entidades, autarquias e fundações públicas, culminou na chamada “Governança Pública”, ou ainda, governança aplicada ao setor público. Conforme Rhodes (1996, p. 652):

Governança significa uma mudança no sentido da atividade governamental, referindo-se a novos processos de governo, ou a renovadas condições para o exercício do poder e para a organização estatal, ou a novos métodos por meio dos quais a sociedade é governada. (RHODES, 1996, p.652).

Para Bogoni *et al.* (2010), as boas práticas de governança na gestão pública, com seus princípios de transparência, integridade e prestação de contas, colocam em ação um modelo de Estado voltado para a gestão na qual os gestores públicos têm mais autonomia e responsabilidade na tomada de decisão, tendo como foco o fornecimento de serviços de qualidade a uma sociedade cada vez mais exigente.

A aplicação das boas práticas de governança corporativa na gestão pública pode ser vista pela ótica de agregação de valor à sociedade, diante das necessidades do cidadão, considerando os recursos que estão disponíveis.

Em uma perspectiva pragmática e transformacional, para Martins e Marini (2014), governança é um processo. Como todo processo pode e deve ser otimizado para gerar mais valor público com menos recursos.

Para os autores, a melhoria da governança, por sua vez, também é um processo que necessita ser pensado de forma escalar. No macro, aplicando-se às instituições em geral e numa perspectiva de Estado, de longo prazo; no meso, como parte de uma agenda de governo temporalmente demarcada; e no micro, objeto de intervenções circunscritas ao âmbito de organizações, programas, políticas, projetos, dentre outros.

Martins e Marini (2014) ainda prescrevem que o avanço da governança deve ser o propósito maior das políticas de gestão pública, embora não se limite a estas. Salienta-se, desse modo, a existência de relevantes questões de natureza política e econômica que permeiam as políticas de gestão pública, mas não se resolvem em seus domínios.

A propósito, governança pública organizacional compreende essencialmente os mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade. (BRASIL, 2020). Ainda, de acordo com Reis (2016, p.26):

A transparência é um dos princípios da governança pública derivado do princípio constitucional da publicidade que objetiva o acesso, o controle e a clareza das informações prestadas pelos entes públicos de modo a garantir o exercício da democracia, o aperfeiçoamento da gestão pública e o combate à corrupção no setor público (REIS, 2016, p.26).

No âmbito do CBMDF, um dos Temas Estratégicos do PLANES 2017-2014 é a “Governança e Gestão”, que compreende a direção estratégica e a capacidade de execução de políticas públicas institucionais. É constituído por responsabilidade socioambiental, interesse público, cidadania, estratégia, controles, planos e gestão para resultados. Além disso, o Objetivo 4 (Consolidar a governança corporativa) correlaciona-se diretamente ao estudo:

Este objetivo aborda a governança pública, a implementação dos mecanismos de liderança, estratégia e controle pelo Comitê Interno de Governança para que a atuação da gestão conduza a implementação de políticas públicas e serviços de interesse da sociedade. Inclui 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. (CBMDF, 2023b).

Para regular a política de governança da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional foi promulgado o Decreto Federal nº 9.203, de 22 de novembro de 2017. Uma das diretrizes elencadas em seu artigo 4º consiste em promover a comunicação aberta, voluntária e transparente das atividades e dos resultados da organização, de maneira a fortalecer o acesso público à informação. Destaca-se, nesse ponto:

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.
[...]
Art. 3º São princípios da governança pública:
I - capacidade de resposta;
II - integridade;
III - confiabilidade;
IV - melhoria regulatória;
V - prestação de contas e responsabilidade; e
VI - transparência. (BRASIL, 2017).

A propósito, no contexto distrital, o Decreto nº 39.736/2019 dispõe sobre a Política de Governança Pública e Compliance no âmbito da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo do Distrito Federal. Esse normativo

fornece prazo para que as entidades enumeradas criem um Comitê Interno de Governança Pública (CIG).

Em cumprimento às normativas, a Portaria nº 08 de 2019 institui o Comitê Interno de Governança Pública do CBMDF. Dentre as competências elencadas em seu art. 4º, destaca-se:

Art. 4º Compete ao Comitê Interno de Governança:

I - implementar e manter processos e mecanismos adequados a incorporação dos princípios e das diretrizes da governança previstos no Decreto nº 39.736, de 28 de março de 2019;

II - incentivar e promover iniciativas voltadas para:

a) o monitoramento dos projetos estratégicos do CBMDF e dos projetos diretamente relacionados aos projetos prioritários do governo;

b) o acompanhamento dos resultados no CBMDF, valendo-se inclusive dos indicadores exclusivos para esta atividade;

c) a promoção de soluções para melhoria do desempenho institucional;

d) a implementação de mecanismo para mapeamento e melhoramento dos processos e adoção de instrumentos para o aprimoramento do processo decisório;

III - acompanhar e promover a implementação de medidas, mecanismos e práticas organizacionais de governança pública definidos pelo CGov;

IV - apoiar e incentivar políticas transversais de governo;

[...]

VIII - definir política e diretrizes da gestão estratégia;

IX - patrocinar o aprimoramento dos mecanismos de comunicação com o cidadão e com o público interno, visando a publicidade, a temporalidade, a transparência e o estreitamento entre os valores entregues pela gestão e os seus clientes, os cidadãos do DF;

X - decidir sobre as matérias que lhe sejam submetidas, assim como sobre aquelas consideradas relevantes;

XI - verificar o cumprimento de suas decisões. (CBMDF, 2019).

A composição do Comitê Interno de Governança do CBMDF, instituído na Portaria nº 08 de 2019, foi alterada duas vezes, pela Portaria nº 15 de 2019 e pela Portaria nº 10 de 2020. Portanto, nos termos da última Portaria mencionada, a atual composição do CIG do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal é a seguinte:

Art. 1º Instituir o grupo de trabalho, de natureza colegiada, na forma do art. 13 do Decreto nº 39.736/2019, competindo-lhe exercer as funções de Comitê Interno de Governança Pública do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, doravante denominado "Comitê Interno de Governança - CIG", com a seguinte composição:

I - Comandante-Geral - presidente;

II - Subcomandante-Geral - membro;

III - Chefe do Estado-Maior-Geral - membro;

IV - Controlador - membro;

V - Comandante Operacional - membro;

VI - Chefe da Seção de Gestão Estratégica e Projetos do Estado-Maior-Geral - Secretário. (CBMDF, 2020).

Logo, a governança estabelece os princípios e processos que garantem transparência, controle social e tomada de decisões eficazes. Visa-se, portanto, um melhor aproveitamento de recursos e alcance dos objetivos organizacionais. De outro modo, a Ouvidoria fornece um canal de comunicação aberto e imparcial entre a instituição e os cidadãos.

Em essência, ao integrar essas práticas, cria-se um ambiente de confiança mútua e melhoria contínua, visando promover a transparência das ações institucionais, aumentar a confiança da população na Corporação e contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo CBMDF.

3 METODOLOGIA

Gil (2017) conceitua que a especificação da metodologia é essencial para definir o caminho a ser seguido pelo pesquisador, dispondo de mais elementos para decidir acerca da aplicabilidade de seu estudo e para a solução do problema de pesquisa escolhido.

É possível classificar as pesquisas de diferentes maneiras, sendo necessário definir previamente os critérios adotados. Segundo Prodanov e Freitas (2013), a classificação pode ser quanto à natureza, quanto ao método, quanto aos objetivos, quanto à abordagem e quanto aos procedimentos técnicos.

3.1 Quanto à natureza

No que diz respeito à natureza, a pesquisa é classificada como aplicada, motivada por razões de ordem prática, com o objetivo de resolver um problema particular da instituição. Para Gil (2017), a pesquisa aplicada abrange estudos elaborados com a finalidade de resolver problemas identificados no domínio das sociedades em que os pesquisadores vivem.

No escopo deste estudo, buscou-se produzir conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos e, assim, verificar como a Ouvidoria do CBMDF funciona como instrumento de governança com base na Lei de Acesso à Informação e a transparência ativa, de forma a permitir o controle social.

3.2 Quanto ao método

Acerca do método, o trabalho classifica-se como dedutivo, onde o raciocínio dedutivo parte de enunciados gerais dispostos em ordem, como premissas de um raciocínio para chegar a uma conclusão particular. Isso possibilita transformar conhecimentos gerais em específicos (SEVERINO, 2008) e que, segundo Marconi e Lakatos (2003), partindo das teorias e leis, na maioria das vezes prediz a ocorrência dos fenômenos particulares.

Desta forma, este estudo buscou, a partir de enunciados gerais e leis, propor uma solução institucional para o problema elencado na pesquisa. Pretendeu-se, desta forma, avaliar o papel da Ouvidoria do CBMDF como instrumento de governança investigando-se os desafios enfrentados na efetiva implementação da LAI com enfoque na promoção da transparência ativa e controle social.

3.3 Quanto aos objetivos

Em relação aos objetivos, a pesquisa foi exploratória, cujo propósito principal, no entendimento de Gil (2010), foi proporcionar maior familiaridade com o problema, visando torná-lo mais explícito ou promover a construção de hipóteses. Pode envolver, inclusive, levantamento bibliográfico, entrevistas e análises de exemplos que colaborem com a compreensão.

Portanto, esse estudo utilizou elementos da pesquisa exploratória como a utilização de bibliografias de autores renomados, consultas às legislações federais, distritais e portarias internas do CBMDF para explorar o tema e obter uma compreensão geral, realizar uma investigação mais aprofundada sobre o escopo do projeto, a fim de identificar possíveis melhorias na transparência ativa e controle social e, a partir dos desafios encontrados, propor soluções em relação às incumbências da Ouvidoria como mecanismo de governança.

3.4 Quanto à abordagem

Para Prodanov e Freitas (2013), na abordagem qualitativa, o pesquisador mantém contato direto com o ambiente e o objeto de estudo em questão, sendo que os dados são descritivos e retratam os elementos e o processo da realidade estudada.

No que concerne a sua funcionalidade, Calil e Arruda (2004) ressaltam que a pesquisa qualitativa se propõe a investigar dados descritivos de uma situação ou fenômeno, envolvendo o contato direto do pesquisador com a situação estudada. Assim, enfatiza-se o processo ou a forma como ocorre o fenômeno e preocupa-se em captar a perspectiva daqueles que participam da pesquisa.

Logo, o presente estudo adotou abordagem qualitativa, ao propor a busca pela compreensão dos dispositivos legais, análise de bibliografias relevantes e emprego de entrevista com os atuais titulares dos setores (Ouvidor e Controlador do CBMDF), os quais estão relacionados ao problema de pesquisa.

Pretendeu-se, assim, investigar percepções e experiências dos recentes participantes em relação à temática. Com esta abordagem almejou-se uma compreensão aprofundada das questões do estudo e fornecer evidências e contribuições representativas para o estudo.

3.5 Quanto aos procedimentos técnicos

Por fim, este trabalho recebeu as seguintes classificações quanto aos procedimentos técnicos: pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e entrevista.

Para avaliar a qualidade dos resultados de uma pesquisa, torna-se necessário saber como os dados foram obtidos, bem como os procedimentos adotados em sua análise e interpretação (GIL, 2010).

Um instrumento de coleta de dados para o presente projeto foi a pesquisa bibliográfica, empregando-a essencialmente para traduzir os objetivos específicos da pesquisa. Conforme Marconi e Lakatos (2017), a finalidade da pesquisa bibliográfica é colocar o observador em contato direto com tudo o que foi produzido sobre um assunto específico.

Para levantamento das fontes de pesquisa foram utilizadas as seguintes bases de referência: o Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e a Rede de Informação Legislativa e Jurídica (LEXML). Tal pesquisa bibliográfica consistiu-se basicamente em livros doutrinários, artigos, manuais e legislações correlatas, contendo dados pertinentes ao assunto.

Ainda em relação aos procedimentos técnicos, para Gil (2010), 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.

Por conseguinte, foi realizada pesquisa documental nos arquivos da biblioteca eletrônica do CBMDF e no sítio eletrônico da Corporação, coletando-se dados internos a fim de aprimorar o entendimento do estudo acadêmico.

O tipo de entrevista escolhida, conforme classificação de Marconi e Lakatos (2017), foi padronizada ou estruturada. Nesta, o entrevistador desenvolve uma lista de perguntas ao entrevistado, objetivando obter informações específicas sobre o assunto abordado, direcionando, assim, a resolução das questões de sua pesquisa.

Para Minayo (2010), a relação intersubjetiva do entrevistador e do entrevistado é vista como um aspecto central da entrevista qualitativa, por permitir a negociação de visões da realidade resultantes da dinâmica social onde os participantes constroem conhecimento e procuram dar sentido ao mundo que os cerca.

Com o intuito de identificar a percepção dos titulares dos setores que estão relacionados ao problema de pesquisa, foram realizadas, presencialmente, entrevistas estruturadas com o Ouvidor e o Controlador do CBMDF. As perguntas foram formuladas com base nos objetivos da pesquisa e nas questões relevantes ao tema em análise, sendo elas:

- a)** Quais desafios a Lei de Acesso à Informação trouxe à cultura organizacional no que tange à publicidade e como a Corporação lida com a transparência?
- b)** Como o CBMDF se inseriu no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF) e quais foram os principais benefícios dessa integração?
- c)** Para o Senhor(a), qual a importância da transparência ativa e o controle social para o desempenho das atividades pelo CBMDF?
- d)** Quais são os principais desafios que o CBMDF enfrenta ao adotar práticas de governança e como a Ouvidoria desempenha um papel relevante nesta seara?

- e) Quais instrumentos de transparência ativa poderiam ser implementados ou aperfeiçoados na corporação para que a Ouvidoria desenvolva seu papel na governança de serviços no âmbito do CBMDF?

A análise dos dados foi realizada a partir das respostas recebidas e envolveu a identificação dos principais temas e padrões emergentes, permitindo-se uma compreensão aprofundada do assunto, bem como a aceitação e opiniões das autoridades entrevistadas sobre o tema.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Alcance do Objetivo Específico 1: Apresentar o histórico da publicidade e Lei de Acesso à Informação no Brasil

O objetivo de apresentar o histórico da publicidade e da Lei de Acesso à Informação no Brasil foi alcançado por meio de uma pesquisa abrangente e detalhada que englobou várias etapas, incluindo revisão da literatura, análise de leis e regulamentações, e contextualização histórica. A pesquisa utilizou múltiplas fontes de informação e abordou o tema de maneira minuciosa, permitindo uma compreensão sólida do desenvolvimento da transparência e do acesso à informação no país.

Para alcançar esse objetivo, as seguintes ações foram realizadas:

- **Revisão da literatura:** Uma revisão ampla e sistemática da literatura foi conduzida. Nesse processo, diversos documentos, artigos acadêmicos, publicações governamentais e registros históricos foram examinados. Essa revisão permitiu a coleta de informações históricas relevantes relacionadas à legislação de acesso à informação no Brasil. Além disso, ajudou a identificar os principais marcos históricos que levaram à promulgação da Lei de Acesso à Informação.
- **Análise de marcos legais e eventos significativos:** Os marcos legais e eventos significativos relacionados à publicidade e ao acesso à informação foram minuciosamente analisados. Isso incluiu a investigação de leis, regulamentações e eventos políticos que tiveram impacto na evolução das políticas de transparência e no acesso do cidadão à informação governamental.
- **Contextualização histórica:** Foi realizada uma contextualização histórica para compreender como fatores políticos, sociais e econômicos influenciaram o desenvolvimento da transparência no Brasil. Isso abarcou desde a redemocratização do país até o estabelecimento da Lei de Acesso à Informação.
- **Comparação com fontes oficiais:** Para garantir a precisão das informações, as fontes oficiais, como a Constituição Federal, a Lei de Acesso à Informação

e decretos relacionados foram consultadas e comparadas com as informações obtidas na revisão da literatura e na análise de marcos legais.

Com base nessas ações, a pesquisa proporcionou um entendimento profundo e abrangente do histórico da publicidade e da Lei de Acesso à Informação no Brasil. Ela não apenas descreveu os princípios e normas legais subjacentes, mas também destacou os eventos históricos que moldaram o cenário da transparência no país, desde sua gênese até a atualidade.

Portanto, a conduta de divulgar informações a partir de uma ação do próprio Estado não apenas implica na moderação quanto aos pedidos de acesso à informação, como também pressupõe a perspectiva de que cabe ao governo somente a posse de tais documentos, sendo o cidadão o titular do direito de propriedade da informação pública, salvo as exceções previstas em lei.

Por conseguinte, o resultado da pesquisa permitiu apresentar um panorama completo e embasado da evolução da transparência e do acesso à informação no contexto brasileiro, fornecendo uma base sólida para análises e discussões posteriores sobre o tema.

4.2 Alcance do Objetivo Específico 2: Analisar a abrangência das informações prestadas pela Corporação com a inserção do CBMDF no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF)

O alcance do objetivo "Analisar a abrangência das informações prestadas pela Corporação com a inserção do CBMDF no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF)" na pesquisa foi realizado por meio de uma análise abrangente que considerou o contexto histórico e normativo da ouvidoria pública, o desenvolvimento da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) e a integração no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF).

A pesquisa começou contextualizando a evolução da ouvidoria pública no Brasil, destacando que a consolidação desse tipo de serviço se deu após o período de redemocratização no país, especialmente a partir de 1986, quando a ouvidoria da prefeitura de Curitiba se organizou para atender às manifestações da sociedade. Esse

contexto histórico demonstrou a importância da participação popular e da transparência nas atividades do governo, fatores que contribuíram para a criação de ouvidorias em diversos órgãos e contextos.

Foi ressaltado que a Lei nº 13.460/2017 definiu, nacionalmente, as atribuições básicas das ouvidorias públicas, estabelecendo que o usuário de serviços públicos deve encaminhar suas manifestações a essas unidades. No âmbito do CBMDF, a Ouvidoria foi estruturada de acordo com as normativas e regimentos internos, o que incluiu a definição de suas competências.

A pesquisa também abordou a criação do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF) por meio da Lei Distrital nº 4.896/2012, com o objetivo de facilitar a interação entre cidadãos e o governo, permitindo o registro, acompanhamento e tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Destacou-se que a Ouvidoria do CBMDF desempenha um papel crucial nesse sistema, atuando para facilitar o contato entre cidadãos e o governo no que diz respeito às áreas de competência do CBMDF.

A pesquisa, no entanto, também identificou desafios na coleta e análise dos dados do SIGO/DF, devido à complexidade e vastidão das informações disponíveis. Apesar desses desafios, os resultados da pesquisa demonstraram que a inserção do CBMDF no SIGO/DF teve um impacto positivo na abrangência das informações disponíveis para o público. Isso significa que a integração no SIGO/DF proporcionou um maior acesso a informações sobre as atividades, operações e condutas dos integrantes do CBMDF.

Portanto, a pesquisa alcançou o objetivo de analisar a abrangência das informações prestadas pela Corporação com a inserção do CBMDF no SIGO/DF, fornecendo uma visão abrangente e histórica do desenvolvimento da ouvidoria pública, a criação e evolução da Ouvidoria do CBMDF, bem como os desafios enfrentados durante o processo. Essa análise contribuiu para avaliar como a inserção no SIGO/DF melhorou a transparência e a acessibilidade das informações do CBMDF à sociedade, permitindo tomadas de decisão informadas e o fortalecimento do relacionamento entre a corporação e a comunidade.

4.3 Os desafios da transparência e o controle social no âmbito do CBMDF

A transparência ativa e passiva são dois aspectos fundamentais da governança pública. A transparência ativa envolve a divulgação proativa de informações pelo Estado, sem a necessidade de um pedido específico por parte do cidadão. Por outro lado, a transparência passiva ocorre quando o Estado fornece informações em resposta a uma solicitação específica feita por um cidadão.

A Lei Federal nº 13.460/2017, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos no Brasil, é um exemplo de como a legislação pode promover a transparência. Esta lei estabelece uma série de direitos aos usuários, incluindo o direito a informação adequada e clara sobre os serviços, a participação na melhoria dos serviços públicos, a proteção da privacidade, entre outros.

No entanto, a implementação efetiva da transparência ativa e passiva apresenta vários desafios. Um deles é a necessidade de acessar e interpretar uma grande quantidade de informações. Além disso, medir os impactos da transparência ativa e do controle social também pode ser complexo.

Apesar desses desafios, os resultados da pesquisa indicam que a transparência ativa e o controle social têm um impacto significativo no CBMDF. No entanto, também ficou claro que ainda há espaço para melhorias em algumas áreas.

Pedido de acesso à informação é uma solicitação feita aos órgãos e entidades da Administração Pública por qualquer pessoa, física ou jurídica, com o objetivo de obter um dado ou informação. Em outras palavras, o objetivo do cidadão ao fazer esse tipo de solicitação é acessar dados ou informações que estejam sob a posse da Administração.

A Ouvidoria tem a responsabilidade de equilibrar os interesses do cidadão e da instituição. Isso requer a capacidade de se colocar na posição de ambos. No caso do cidadão, é essencial buscar compreender as razões de sua possível insatisfação com uma determinada entidade pública. Em relação à entidade ou órgão público, é necessário entender quais processos de trabalho estão afetando sua eficiência. Por isso, pode-se afirmar que a Ouvidoria consiste em uma ferramenta valiosa para controle social e de governança.

Uma prática recomendada é disponibilizar informações na internet com base nos pedidos de acesso apresentados. A repetição de pedidos de acesso sobre os mesmos assuntos indica que essa é uma informação de grande interesse para a sociedade em geral. Portanto, é interessante que esse tipo de solicitação seja colocado em transparência ativa, até mesmo para reduzir o número de pedidos de acesso à informação, tornando a atuação dos SICs mais ágil e eficaz.

Portanto, a transparência é um princípio fundamental para qualquer organização ou instituição que busca construir relações de confiança com o cidadão. Ela envolve a divulgação clara, precisa e tempestiva de informações relevantes, permitindo que as partes interessadas tenham uma compreensão completa das atividades e decisões tomadas. A transparência não é apenas uma questão de responsabilidade, mas também um meio de melhorar a eficiência e a eficácia das instituições.

4.3.1 *Análise dos Instrumentos de Transparência Ativa*

Os instrumentos de transparência ativa são projetados para municiar os membros de uma organização com ferramentas simples, compreensíveis e práticas. Esses instrumentos são destinados a identificar, quantificar, analisar e propor soluções para problemas que possam afetar o desempenho eficiente das atividades organizacionais.

O Portal da Transparência, criado pela Controladoria-Geral da União em 2004, é um exemplo notável de transparência ativa. Este portal permite que qualquer pessoa fiscalize a utilização do dinheiro público federal, mesmo antes de qualquer legislação exigir a criação de sites como esse ou a divulgação das contas públicas com esse grau de detalhamento. O desenvolvimento do Portal da Transparência foi guiado por princípios como acessibilidade descomplicada, utilização de linguagem acessível ao cidadão, fornecimento de informações atualizadas e confiáveis, entre outros.

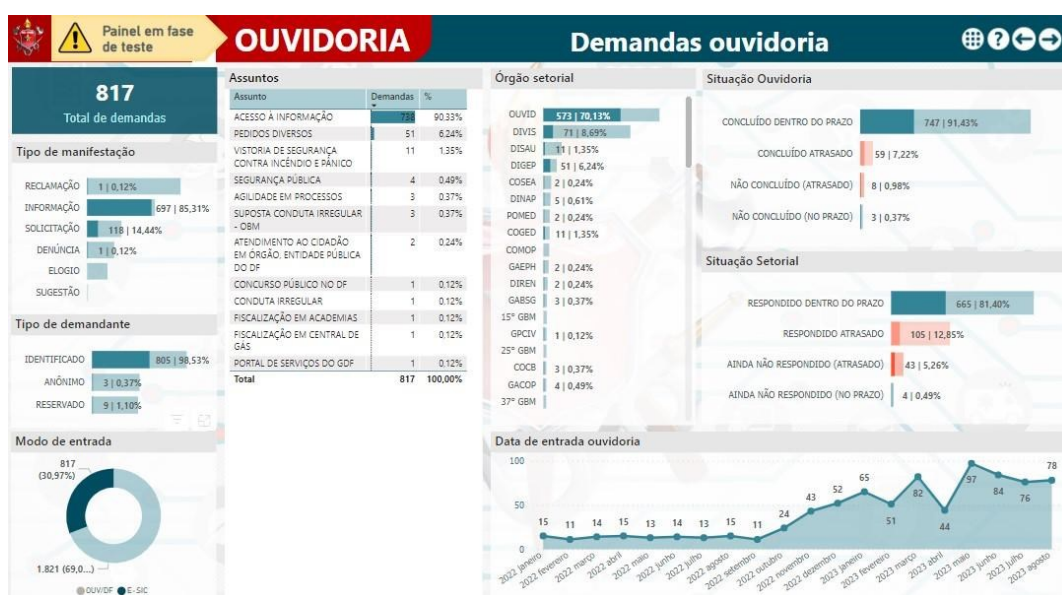
Além disso, a Lei de Acesso à Informação reforçou o dever dos servidores públicos de usar meios eletrônicos para divulgar informações sobre as ações realizadas na gestão pública. Isso inclui a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet), conforme preceitua o art. 8º da lei.

4.3.2 Inserção do Business Intelligence na Ouvidoria

No contexto empresarial, o conceito de *Business Intelligence* (BI) pode ser aplicado para auxiliar no processo de tomada de decisão. BI envolve a transformação de conjuntos de dados em informações que podem apoiar as decisões dos gestores.

Este processo garante o aprimoramento ininterrupto, tornando as empresas competitivas em um mercado que exige ações e tomadas de decisões cada vez mais rápidas frente às constantes transformações no mundo dos negócios. Nesse interim, encontra-se em fase de teste o *Business Intelligence* (BI) da Ouvidoria do CBMDF, conforme ilustrado na figura 3.

Figura 3 – Business Intelligence (BI) da Ouvidoria com as demandas de SIC de janeiro de 2022 a agosto de 2023



Fonte: CBMDF (2023a).

A figura acima ilustra a aplicação do *Business Intelligence* (BI) na Ouvidoria do CBMDF, evidenciando a importância dessa ferramenta para a governança e transparência das informações.

Os gráficos apresentados no painel demonstram diferentes aspectos das manifestações recebidas pela ouvidoria, como o tipo de manifestação, o perfil do demandante, a forma de entrada, os assuntos mais recorrentes, o órgão setorial responsável e o prazo de resolução. Essas informações são fundamentais para a análise e tomada de decisões estratégicas para a corporação.

O BI permite uma visualização clara e objetiva desses dados, facilitando a identificação de padrões, tendências e possíveis áreas de melhoria. Por exemplo, se um determinado tipo de manifestação ou assunto é mais recorrente, isso pode indicar a necessidade de ações específicas para lidar com essas questões.

Além disso, o BI contribui para a transparência ativa ao possibilitar que essas informações sejam facilmente acessíveis e compreensíveis para o público, apresentando informações complexas de uma maneira fácil de ser entendida. Isso demonstra como e onde estão sendo tomadas decisões, fortalece a confiança do cidadão no CBMDF e promove a *accountability*.

Em suma, o uso de *Business Intelligence* no âmbito da Ouvidoria consiste em uma ferramenta valiosa para melhorar a eficiência e a eficácia da corporação. Ela permite uma maior compreensão das atividades desenvolvidas pelo setor, auxilia na tomada de decisão dos gestores facilitando, ainda, o controle social.

4.3.3 Atualização da Carta de Serviços do CBMDF

A Lei nº 13.460/2017 estabelece a obrigatoriedade da elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário por parte dos órgãos e entidades públicas. Esta carta tem como objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados, os padrões de qualidade, os prazos, os canais de atendimento, os requisitos, as formas de acesso, às reclamações e sugestões, entre outras informações relevantes. Consiste ainda em um instrumento de transparência, participação e controle social, que contribui para a melhoria da gestão pública e para a satisfação dos usuários.

No campo distrital, o Decreto nº 36.419, de 2015, institui a Carta de Serviços ao Cidadão, que objetiva facilitar e ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular sua participação no monitoramento destes serviços, ao ampliar o controle social e promover melhorias na qualidade do serviço prestado.

No entanto, a forma de exposição das informações da Carta de Serviços do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, conforme figura 4, apresenta algumas deficiências que comprometem a sua efetividade e a sua acessibilidade. A página é pouco atrativa, com cores contrastantes e fontes diferentes. A página não explica o que é a “Carta de Serviços” e qual o seu objetivo, deixando o usuário sem contexto.

Figura 4 – Aba “Carta de Serviços” do site do CBMDF

Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
Vidas Alheias e Riquezas Salvar

Carta de Serviços

Informações sobre a Carta de Serviços

🕒 10 de janeiro de 2021 • 📄 21 de janeiro de 2021 • 🕒 2 minutos de leitura

ATUALIZADO PELA OUVIDORIA DO CBMDF EM 16 DE NOVEMBRO DE 2020.

Os serviços disponibilizados pelo Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal e seus detalhamentos podem ser visualizados acessando os links a seguir:

- **Serviços Emergenciais:**
- **Programas Sociais:**
 - [Programa Aleitamento Materno;](#)
 - [Programa Bombeiros Mirim;](#)
 - [Programa Bombeiro Amigo;](#)
 - [Programa Caminhando com Saúde;](#)
 - [Projeto Cão Guia.](#)
- **Serviços Preventivos:**
 - [Análise de Projeto áreas até 3000m²;](#)
 - [Análise de Projeto áreas acima de 3000m²;](#)
 - [Vistoria do CBMDF para obtenção da Licença de Funcionamento;](#)
 - [Vistoria do CBMDF para obtenção da Licença Eventual.](#)
- **Perícia de Incêndio**

Site do CBMDF

Menu Carta De Serviços

Apresentação da Carta

Serviço de Ouvidoria

Ouvidoria do CBMDF

Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Serviços Emergenciais

Programas Sociais

Segurança Contra Incêndio

Perícia de Incêndio

Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão

Informações sobre a Carta de Serviços

Imprima aqui a Carta de Serviços – PDF

Mapa do Site

Pesquisar

Fonte: CBMDF (2023d).

A página não apresenta os critérios de qualidade, os prazos e os meios de comunicação dos serviços oferecidos, dificultando o acesso e a avaliação dos usuários. A página não possui um menu de navegação, uma busca interna ou um link para a página principal, limitando as opções do usuário.

Portanto, é necessário que sejam feitas algumas melhorias na forma de exposição da Carta de Serviços, seguindo as diretrizes de identidade visual do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, conforme figura 5, incluindo um detalhamento de cada serviço, informando os requisitos, os documentos, os locais, os horários, os custos, os prazos e os canais de atendimento, adicionando um menu de navegação mais interativo para facilitar a navegação e a experiência do usuário.

Figura 5 – Melhorias necessárias para a Carta de Serviços do CBMDF



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Para que este escopo seja atingido, encontra-se em andamento, conforme anexo 1, um grupo de trabalho multidisciplinar para a atualização da Carta de Serviços do CBMDF, composto por militares com expertise de diversos setores, como Ouvidoria, CECOM, Grupamento de Proteção Civil, dentre outros.

Com a atualização, a Carta de Serviços do CBMDF poderá cumprir o seu papel de informar, orientar e empoderar o cidadão sobre os serviços públicos disponíveis, além de demonstrar o compromisso do CBMDF em promover a transparência e a responsabilidade na prestação de serviços públicos.

4.3.4 Alcance do Objetivo Específico 3: Avaliar os impactos da transparência ativa e o controle social no âmbito do CBMDF

O objetivo de "Avaliar os impactos da transparência ativa e o controle social no âmbito do CBMDF" foi alcançado mediante uma análise abrangente dos princípios da transparência no contexto da governança pública. A transparência ativa, que envolve a divulgação proativa de informações pelo Estado, e a transparência passiva, que se refere à resposta a solicitações específicas dos cidadãos, foram analisadas em conjunto com as leis e regulamentos que promovem a transparência e a participação dos cidadãos nos serviços públicos.

Primeiramente, a pesquisa examinou de que modo as leis federais, como a Lei nº 13.460/2017, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos no Brasil, estabelecem direitos aos usuários, incluindo o direito à informação adequada e clara sobre os serviços, à participação na melhoria dos serviços públicos, à proteção da privacidade e outros. Essa análise destacou a importância da legislação como um instrumento que promove a transparência ativa, garantindo o acesso do cidadão a informações relevantes.

No entanto, também se reconheceu que a implementação efetiva da transparência ativa e passiva enfrenta desafios, como a necessidade de acesso e interpretação de uma grande quantidade de informações e a complexidade na medição dos impactos dessas práticas. Esses desafios foram identificados ao longo do estudo.

Para o Ouvidor do CBMDF, conforme entrevista, um dos maiores desafios enfrentados pelo CBMDF é o convencimento do público interno que a informação tem que ser pública, com exceção das informações sigilosas, ou seja, é necessária a sensibilização de gestores para a importância da transparência e para a compreensão de que os pedidos de acesso à informação podem se transformar numa ferramenta de gestão.

Os resultados da pesquisa indicaram que, apesar dos desafios, a transparência ativa e o controle social têm um impacto significativo no CBMDF. Conforme entrevista realizada, para o Controlador do CBMDF, a transparência ativa e o controle social para o desempenho das atividades do CBMDF refletem exatamente o que define sua importância ao GDF: responder com rapidez e eficácia o cidadão demandante e produzir dados fidedignos que subsidiam a governança para a tomada de decisão.

Dessa forma, a capacidade de exercício do controle social também se fortalece, demonstrando que a transparência ativa é um instrumento eficaz para envolver a sociedade nas atividades do CBMDF.

Além disso, a pesquisa destacou a importância da Ouvidoria como uma ferramenta valiosa para o controle social e a governança, equilibrando os interesses do cidadão e da instituição. A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na

compreensão das necessidades dos cidadãos e no aprimoramento dos processos de trabalho.

Na entrevista, o Ouvidor do CBMDF destaca ainda que o CBMDF, ao publicar informações de interesse coletivo ou geral de ofício, de forma espontânea e proativamente, independentemente de solicitações, contribui para participação ativa da comunidade. Com essa gestão transparente estimula o comprometimento dos servidores criando uma relação de confiança entre gestor e cidadão.

Outro ponto relevante foi a recomendação de disponibilizar informações na internet com base nos pedidos de acesso apresentados. Isso permite a transição de informações da transparência passiva para a transparência ativa, tornando o acesso mais ágil e eficaz, e atendendo às demandas da sociedade de forma mais eficiente.

Em resumo, a pesquisa abordou de forma ampla os princípios da transparência ativa e passiva, a legislação relevante e as práticas implementadas pelo CBMDF. Os resultados indicaram que a transparência ativa e o controle social trazem um impacto positivo, promovendo uma maior compreensão das atividades do CBMDF e melhorando a eficiência de suas operações.

Isso ressalta a importância da transparência como um princípio fundamental para a construção de relações de confiança com os cidadãos e para o aprimoramento da governança pública.

4.4 A Ouvidoria do CBMDF e os desafios enfrentados na adoção de ações de governança

O termo "Governança" ganhou destaque, especialmente após as reformas do Estado no setor público nas décadas de 80 e 90, marcando a transição da burocracia hierárquica para uma maior presença do mercado e das redes na prestação de serviços públicos. Esse movimento se deve ao aumento das atividades econômicas em âmbito global e à criação de instituições regionais, como a União Europeia. Isso pressupõe que o Estado tenha ampliado sua dependência em relação a outras instituições, marcando uma transformação significativa na forma como as políticas públicas são desenvolvidas e implementadas.

Hoje, a governança corporativa é uma realidade tanto no setor privado quanto no público, sendo essencial para garantir o equilíbrio administrativo e financeiro e orientar as decisões dos gestores. A adaptação de modelos de gestão do setor privado, como a governança corporativa, ao ambiente das organizações públicas deu origem à chamada "Governança Pública". Essa abordagem implica em novos processos de governo, uma renovação nas condições de exercício do poder e uma redefinição dos métodos pelos quais a sociedade é governada.

De acordo com os princípios de transparência, integridade e prestação de contas, a governança na Administração Pública busca criar um modelo de Estado voltado para uma gestão mais autônoma e responsável, focada na prestação de serviços de qualidade em um cenário onde a sociedade se torna cada vez mais exigente. A aplicação das boas práticas de governança corporativa na gestão pública visa agregar valor à sociedade, considerando os recursos disponíveis.

Tanto em âmbito federal quanto distrital, as normativas e regulamentos têm sido estabelecidos para promover a governança pública, incluindo princípios como capacidade de resposta, integridade, confiabilidade, melhoria regulatória, prestação de contas e transparência. A transparência, derivada do princípio constitucional da publicidade, visa garantir o exercício da democracia, aprimorar a gestão pública e combater a corrupção no setor público.

No contexto do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF), a governança é um dos Temas Estratégicos do PLANES 2017-2014. A "Governança e Gestão" inclui responsabilidade socioambiental, interesse público, cidadania, estratégia, controles, planos e gestão para resultados. Além disso, um dos objetivos do CBMDF é consolidar a governança corporativa, visando à implementação de políticas públicas e serviços de interesse da sociedade.

No CBMDF, a instituição do Comitê Interno de Governança Pública (CIG) é uma medida concreta que visa aprimorar a governança na corporação, promovendo a transparência e a melhoria contínua. O CIG é responsável por implementar processos e mecanismos alinhados com os princípios e diretrizes da governança pública, monitorar projetos estratégicos, acompanhar os resultados da instituição e promover soluções para a melhoria do desempenho institucional. Além disso, o CIG tem a

função de aprimorar os mecanismos de comunicação com o cidadão, garantindo publicidade, temporalidade, transparência e aprimoramento do processo decisório.

A Ouvidoria consiste em um meio de comunicação entre a Administração Pública e os cidadãos que procuram garantir seus direitos junto ao Estado. É um mecanismo administrativo para resolução de problemas. Uma das funções da Ouvidoria é permitir a identificação de falhas na prestação de serviços e propor implementação de governança de serviços para uma melhor comunicação entre o Estado e a sociedade. E na Ouvidoria do CBMDF não é diferente.

Para alcançar esses resultados, a Ouvidoria deve ser vista como uma área estratégica e próxima às mais altas instâncias da instituição, desempenhando um papel central nos modelos de governança de serviços desenvolvidos pela corporação, pois terá uma visão geral dos serviços prestados, do perfil dos usuários atendidos e dos principais problemas recorrentes que eles enfrentaram ao buscar o CBMDF.

Portanto, a governança na gestão pública, aliada à Ouvidoria, estabelece os mecanismos necessários para criar um ambiente de confiança mútua entre a instituição e a sociedade, promovendo a transparência das ações institucionais e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo CBMDF. Essa abordagem, com suas bases sólidas em princípios de responsabilidade, integridade e transparência, é essencial para garantir uma administração eficaz e eficiente, que atenda às demandas da sociedade de forma satisfatória.

Com base no trabalho elaborado, é possível afirmar que o objetivo específico "Identificar o papel da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) quanto aos desafios enfrentados na adoção de ações de governança" foi devidamente alcançado.

A pesquisa descreve de maneira concisa as ações empreendidas para a consecução deste objetivo, tais como entrevista com o Ouvidor e Controlador da corporação, análise de documentos e dados provenientes da Ouvidoria, comparação das atividades da Ouvidoria com as melhores práticas de governança, e realce de casos de êxito e áreas suscetíveis de aprimoramento.

Os dados e informações coletados ao longo dessas ações, inclusive trechos de entrevistas, contribuem de forma substancial para uma compreensão mais profunda do papel exercido pela Ouvidoria do CBMDF em relação aos obstáculos encontrados na busca pela governança eficaz. Dessa forma, é lícito concluir que o objetivo específico foi plenamente alcançado durante o decorrer da pesquisa.

4.5 O serviço de fornecimento de cópia de ocorrência *on-line* ao cidadão

A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) tem desempenhado um papel crucial na prestação de serviços à comunidade, incluindo a emissão de cópias de ocorrências. Este serviço é essencial para cidadãos envolvidos em incidentes atendidos pelo CBMDF, pois fornece documentação oficial necessária para diversos fins, como seguros, assistência médica, investigações de acidentes, comprovação de danos e outras documentações oficiais.

No entanto, o processo atual para a obtenção desses documentos pode ser inconveniente e demorado, pois exige que o cidadão se desloque pessoalmente aos postos de atendimento da Ouvidoria ou à Central de Operações do CBMDF. Além disso, este método pode não garantir um acesso igualitário a todos os cidadãos.

Nesse sentido, a decisão da Ouvidoria do CBMDF de disponibilizar o serviço de emissão de cópias de ocorrências de forma *on-line* é um avanço significativo. Esta mudança não só tornará o processo mais eficiente e conveniente para os cidadãos, eliminando a necessidade de deslocamento físico, mas também garantirá um acesso mais justo ao serviço.

Figura 6 – Solicitação *on-line* de cópia de ocorrência

COMO CRIAR UMA SOLICITAÇÃO?

Aqui você é capaz de solicitar uma ficha de atendimento e recebê-la sem sair de casa.

Para isso é necessário que você tenha a cópia de alguns documentos e tenha um LOGIN no GOV.BR.

A ficha de atendimento só será disponibilizada para a pessoa envolvida na ocorrência, para o(a) procurador(a) do(a) envolvido(a) ou para parente de até 1º grau do(a) envolvido(a), mediante comprovação documental.

[Leia nosso tutorial e aprenda passo a passo como efetuar sua solicitação.](#)

Em até 20 dias úteis você terá a resposta de seu pedido.



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Conforme a figura 6, a implementação do serviço de emissão *on-line* de cópias de ocorrências pela Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) representa um avanço significativo na prestação de serviços ao cidadão.

Como ilustrado na figura, o processo para solicitar uma cópia de ocorrência foi simplificado e agora pode ser realizado totalmente *on-line*. Isso elimina a necessidade do cidadão se deslocar pessoalmente até um posto de atendimento, economizando tempo e recursos. Além disso, a disponibilidade *on-line* do serviço garante que todos os cidadãos tenham acesso igualitário, independentemente de sua localização geográfica.

A emissão *on-line* de cópias de ocorrências também contribui para a transparência ativa, pois permite que o cidadão acompanhe o status de sua solicitação em tempo real. Isso fortalece a confiança do público na Ouvidoria e promove a responsabilidade social do CBMDF.

Portanto, a implementação deste serviço *on-line* é uma medida positiva que demonstra o compromisso da Ouvidoria do CBMDF em melhorar continuamente seus serviços e garantir a satisfação dos cidadãos.

4.6 A avaliação do Índice de Transparência Ativa pela CGDF

A transparência ativa é um princípio fundamental para uma gestão pública eficiente e responsável. No entanto, a deficiência na transparência ativa no site do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) tem um potencial para trazer prejuízo na comunicação e reduzir a confiança entre a instituição e o público. A ausência de informações estruturadas pode dificultar a compreensão do público sobre o trabalho da corporação e a interlocução com o público interno.

Conforme o Guia de Transparência ativa da CGDF, o objetivo é que os órgãos e entidades sigam atualizando seus sites, com informações de interesse coletivo e geral, para que a sociedade possa exercer o controle social. Ademais, ressalta que a CGDF pretende aprofundar o monitoramento da aplicação da Lei de Acesso à Informação, por meio da avaliação da transparência ativa e passiva, além de possibilitar o acompanhamento das ações implementadas pelos entes da Administração Pública na promoção da transparência.

Primeiramente, é essencial garantir que todas as informações relevantes sejam disponibilizadas de forma clara e acessível no site do CBMDF. Isso inclui não apenas informações sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI), mas também outras informações pertinentes à atuação da corporação. Atualmente, a aba “Serviço de Informação ao Cidadão-SIC” do site do CBMDF (figura 7), apresenta as informações de forma pouco intuitiva, de difícil compreensão, não é interativa e sem uma identidade visual que atraia a atenção do cidadão.

Figura 7 – Aba “Serviço de Informação ao Cidadão” do site do CBMDF

cbm.df.gov.br/ouvidoria/servico-de-informacoes-ao-cidadao-sic/

Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
Vidas Alheias e Riquezas Salvar

Ouidoria

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

🕒 13 de setembro de 2023 - 📖 5 minutos de leitura

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Você poderá solicitar acesso a documentos produzidos e ou armazenados pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

NOME DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO: Cel. QOBM/Comb. ÁTILA GOMES NASCIMENTO (Controlador)

DATA DA NOMEAÇÃO COMO CONTROLADOR: 22 de maio de 2023 – DODF 095, de 25/05/2023.

CURRÍCULO PROFISSIONAL: Perfil do Controlador – Autoridade de Monitoramento

NOME DO RESPONSÁVEL SIC / OUVIDOR: Ten-Cel. QOBM/Comb. JOSÉ GENILSON DOS SANTOS (Ouvidor)

CURRÍCULO PROFISSIONAL: CLIQUE AQUI

Tipos de informações que você pode requerer

- Site do CBMDF
- Menu Da Ouvidoria
- A Ouvidoria do CBMDF
- Perfil do Ouvidor
- Tipos de Manifestações
- Canais de Atendimento
- Requisitos e Documentos
- Passo a Passo
- Perguntas Frequentes
- Normas e Regulamentações
- Relatórios de Ouvidoria
- Serviço de Informações ao Cidadão – SIC
- Mapa do Site

Fonte: CBMDF (2023e).

Já a figura 8 apresenta a avaliação mais atual da CGDF quanto ao ITA, do mês de agosto de 2023, em relação à aba “Serviço de Informação ao Cidadão-SIC” do site do CBMDF. Embora a figura mostre que algumas informações estão sendo fornecidas, também revela várias áreas onde a transparência ativa poderia ser melhorada.

Figura 8 – Avaliação feita pela CGDF em agosto de 2023 da aba “Serviço de Informação ao Cidadão” do site do CBMDF

(10) Serviço de Informação ao Cidadão - SIC			
Requisito	Informação	Atualização	Total
Nome da Autoridade de Monitoramento	1	0	1
Nome do responsável SIC / Ouvidor	1	0	1
Mini Currículo Autoridade de Monitoramento	0	0	0
Mini Currículo Ouvidor	2	0	2
Horário de Funcionamento	1	0	1
Endereço	1	0	1
Telefone / e-mail	1	0	1
Pontuação do Requisito	7	0	7

Fonte: Elaboração própria a partir de dados adaptados do anexo B (2023).

Por exemplo, a ausência de um “Mini Currículo da Autoridade de Monitoramento” sugere uma falta de transparência sobre quem está responsável pelo monitoramento das informações. O fornecimento desses dados poderia aumentar a confiança do público na Ouvidoria e na corporação como um todo.

Da mesma forma, a tabela indica que a atualização dos itens é uma área que precisa de refinamentos. Manter as informações atualizadas é crucial para garantir que o público tenha acesso aos conhecimentos mais recentes e precisos, de forma a garantir o entendimento da população e o controle social.

Por fim, a tabela sugere que a pontuação total poderia ser melhorada. Isso indica que há espaço para avanço em várias áreas para aumentar a transparência ativa.

Portanto, embora o CBMDF esteja fazendo esforços para promover a transparência ativa, ainda há várias áreas onde aperfeiçoamentos podem ser feitos para aumentar a eficácia deste serviço.

A Portaria nº 19/2023, que estabelece a Política de Uso do Sistema Gerenciador de Conteúdo (SGC) no CBMDF, é um passo importante para o desenvolvimento da transparência ativa. No entanto, ainda há espaço para melhorias.

Além disso, é importante que a Ouvidoria desempenhe um papel ativo na inserção e atualização de conteúdos nos sítios institucionais. Isso garantirá que as informações sejam sempre atualizadas e relevantes para o público.

Conforme a Portaria supracitada, o CECOM e a OUVID poderão demandar a produção e a inserção de conteúdos aos setoriais de forma a atender ao interesse institucional, à previsão legal ou à determinação de órgãos de controle externo. Ademais, compete à Ouvidoria a fiscalização e o acompanhamento da inserção de informações atinentes à transparência ativa nos sítios institucionais.

Em entrevista, o Controlador do CBMDF destaca que: “os principais desafios ao CBMDF são as mudanças abruptas em seu modus operandi de produção das informações, com a necessidade impreterível de se utilizar ferramentas tecnológicas diante do elevado crescimento de conteúdo; a necessidade de formação e atualização

de seus quadros diante da nova realidade; e a inserção de seus resultados nas políticas/estratégias de governança da instituição.”

Por fim, a fiscalização e o acompanhamento da inserção de informações atinentes à transparência ativa nos sítios institucionais devem ser rigorosos. Isso garantirá que o site do CBMDF esteja sempre em conformidade com as normas de transparência ativa.

Em suma, embora a Portaria nº 19/2023 represente um avanço significativo na promoção da transparência ativa no CBMDF, ainda há possibilidade de melhorias. A implementação dessas sugestões contribuirá para uma maior transparência e confiança na corporação.

4.6.1 Alcance do Objetivo Específico 4: Identificar o papel da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal quanto aos desafios enfrentados na adoção de ações de governança

O objetivo de "Identificar o papel da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) quanto aos desafios enfrentados na adoção de ações de governança" foi alcançado com base nas informações fornecidas na pesquisa. Para atingir esse objetivo, realizou-se uma análise abrangente das práticas de governança no contexto do CBMDF, destacando-se a importância da governança pública, seus princípios fundamentais, e como ela tem sido implementada em nível federal e distrital.

No contexto do CBMDF, o Comitê Interno de Governança Pública (CIG) foi instituído como parte das ações para aprimorar a governança na corporação. O CIG tem a responsabilidade de implementar processos e mecanismos alinhados com os princípios e diretrizes da governança pública, monitorar projetos estratégicos e acompanhar os resultados da instituição.

Outrossim, o Comitê Interno de Governança Pública tem como função aprimorar os mecanismos de comunicação com o cidadão, garantindo publicidade, temporalidade, transparência e aprimoramento do processo decisório.

Nesse contexto, a Ouvidoria desempenha um papel fundamental ao estabelecer-se como um canal de comunicação entre a Administração Pública e os

cidadãos que buscam garantir seus direitos junto ao CBMDF. A Ouvidoria desempenha um papel central nos modelos de governança de serviços desenvolvidos pela corporação, uma vez que possui uma visão abrangente dos serviços prestados, do perfil dos usuários atendidos e dos principais problemas recorrentes que eles enfrentam ao buscar o CBMDF.

Conforme entrevista, o Ouvidor do CBMDF asseverou que com a adoção das práticas de Governança, a instituição visa uma maior assertividade nas tomadas de decisão, a coibição de fraudes e a criação de um ambiente organizacional harmonioso e favorável às boas práticas públicas.

Ademais, destacou que a Ouvidoria tem um papel fundamental nesse contexto, uma vez que as demandas do público interno e da comunidade são recebidas pela ouvidoria. Nesse sentido é possível identificar o clima organizacional da instituição, os setores mais demandados, quais estão enfrentando algum tipo de problema. Com isso, a ouvidoria passa a fazer um papel de gestão para a assessoria direta do alto comando da instituição.

Inegavelmente, a pesquisa permitiu identificar o papel da Ouvidoria do CBMDF na promoção da governança e na busca por um melhor relacionamento entre a instituição e a sociedade. Ao destacar a importância da Ouvidoria como um elemento estratégico para garantir a transparência, a responsabilidade e a qualidade na prestação de serviços públicos, o objetivo específico foi alcançado de maneira abrangente ao longo da pesquisa.

A análise de práticas de governança, a instituição do CIG e a função da Ouvidoria convergem para criar um ambiente de confiança mútua e melhoria contínua na gestão do CBMDF.

4.7 Alcance do Objetivo Geral: Propor um modelo de atuação da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) como instrumento de governança, compreendendo os desafios enfrentados na efetiva implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) com enfoque na promoção da transparência ativa e controle social

A pesquisa demonstrou que a Ouvidoria do CBMDF desempenha um papel fundamental na promoção da transparência ativa ao estabelecer-se como um canal de comunicação entre a Administração Pública e os cidadãos. Foram compreendidos desafios específicos enfrentados na implementação efetiva da Lei de Acesso à Informação.

A Ouvidoria é responsável pelo fornecimento de informações relevantes e atualizadas, permitindo que os cidadãos tenham acesso a dados de interesse coletivo e geral. Além disso, estimula o controle social, permitindo que os cidadãos participem do processo de tomada de decisão e promovam a responsabilidade da instituição.

Como apresentado, a pesquisa identificou claramente o papel central desempenhado pela Ouvidoria na promoção da governança no CBMDF. Isso envolveu a análise das funções da Ouvidoria em fornecer uma comunicação eficaz entre a Administração Pública e os cidadãos, identificando problemas na prestação de serviços e propondo ações para melhorar a governança. Isso incluiu a melhoria da avaliação da transparência ativa no site do CBMDF.

Outro ponto relevante foi o avanço significativo na disponibilização *on-line* de cópias de ocorrências, tornando o processo mais eficiente e acessível aos cidadãos. Situação esta a qual representa uma melhoria concreta na atuação da Ouvidoria como instrumento de governança do CBMDF.

Destaca-se, no trabalho, a necessidade de concentrar esforços no aperfeiçoamento da Carta de Serviços do CBMDF. A pesquisa identificou a necessidade de aprimorar a Carta de Serviços, garantindo informações claras e atualizadas sobre os serviços oferecidos, prazos, procedimentos e canais de atendimento, fatores fundamentais para a promoção da transparência ativa e para atender às expectativas da sociedade.

Salienta-se, por fim, a abordagem de *Business Intelligence* (BI) como uma estratégia para otimizar a análise de dados e o monitoramento das demandas dos cidadãos. Essa estratégia contribui para o aprimoramento da governança, permitindo que a Ouvidoria seja mais proativa na resolução de problemas e no aprimoramento dos serviços.

A pesquisa também reconhece a importância de convencer o público interno do CBMDF sobre o papel crucial da Ouvidoria na promoção da transparência e na melhoria dos serviços. O engajamento e a conscientização dos gestores são fundamentais para o sucesso da Ouvidoria como instrumento de governança.

Como forma de contribuição desta pesquisa, apresenta-se como produto, conforme apêndice C, a minuta de portaria que “Dispõe sobre o Modelo de Atuação da Ouvidoria do CBMDF como Instrumento de Governança, para a efetiva implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) com foco na Promoção da Transparência Ativa e Controle Social.”

Portanto, com base nas evidências apresentadas na pesquisa, afirma-se que o objetivo geral foi atingido, uma vez que a Ouvidoria do CBMDF deve se posicionar eficazmente como um instrumento de governança, com foco na promoção da transparência ativa e controle social, e o trabalho apresentou medidas concretas para alcançar essas metas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse trabalho de conclusão de curso teve o objetivo de propor um modelo de atuação da Ouvidoria do CBMDF como instrumento de governança compreendendo os desafios enfrentados na efetiva implementação da LAI com enfoque na promoção da transparência ativa e controle social. Metodologicamente, a presente pesquisa foi classificada como aplicada, dedutiva, exploratória, qualitativa, utilizando-se dos procedimentos técnicos de pesquisa bibliográfica e documental, além da entrevista.

Esta pesquisa ofereceu uma visão abrangente das práticas de governança no contexto do CBMDF, destacando a importância da Ouvidoria como um elemento estratégico para garantir a transparência, a responsabilidade e a qualidade na prestação de serviços públicos. As ações inovadoras, como a emissão *on-line* de cópias de ocorrências, a utilização de *Business Intelligence* e a busca por convencer o público interno, representam passos significativos na promoção da governança eficaz.

No entanto, é importante reconhecer que ainda existem desafios a serem superados, como a necessidade de melhorar a transparência ativa no site do CBMDF e garantir a atualização constante das informações. Além disso, a Ouvidoria deve continuar a desempenhar um papel ativo na promoção da governança e na busca pela excelência na prestação de serviços.

Em última análise, esta pesquisa fornece uma base sólida para futuras iniciativas no CBMDF, evoluindo para uma Administração Pública mais transparente, eficiente e voltada para o atendimento das demandas da sociedade. A Ouvidoria desempenha um papel crucial nesse processo, e suas ações têm o potencial de gerar um impacto positivo na instituição e na comunidade que ela serve.

6 RECOMENDAÇÕES

Com base na pesquisa, são apresentadas as seguintes recomendações para aprimorar a atuação da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) como instrumento de governança, com foco na promoção da transparência ativa e no controle social:

Aprovação e publicação da Portaria de Atuação da Ouvidoria como Instrumento de Governança: Recomenda-se que a Portaria proposta, que dispõe sobre o Modelo de Atuação da Ouvidoria do CBMDF como Instrumento de Governança com foco na Promoção da Transparência Ativa e Controle Social, seja aprovado e publicado em Boletim Geral do CBMDF. Isso garantirá que uma nova abordagem seja oficializada e detalhada por todos os envolvidos.

Melhoria na página do CBMDF para aumentar o Índice de Transparência Ativa: Recomenda-se que a Ouvidoria colabore com base nesse estudo para aprimorar o site institucional do CBMDF. Isso deve incluir a organização e a disponibilização mais eficaz de informações relevantes, relatórios, dados estatísticos e ações realizadas pela corporação. Isso contribuirá com a melhoria do Índice de Transparência Ativa, permitindo que o público acesse informações de maneira mais eficiente e que o CBMDF seja mais bem avaliado pela CGDF.

Business Intelligence (BI) para controle social: A Ouvidoria deve implementar a plataforma de *Business Intelligence* (BI) para disponibilizar informações, análises e dados relevantes para o público interno e externo. Isso fortalecerá o controle social, permitindo que os cidadãos tenham acesso às informações apresentadas sobre as demandas recebidas, os prazos de resposta, as áreas mais demandadas e os principais problemas relatados. Ademais, o BI será uma ferramenta estratégica para aperfeiçoar a análise de dados e o monitoramento das demandas dos cidadãos, ajudando a identificar tendências e áreas de melhoria.

Implementação da solicitação de cópia de ocorrências *on-line*: A Ouvidoria deve efetivamente implementar o serviço de solicitação de cópias de ocorrências *on-line*. Isso proporcionará aos cidadãos uma alternativa conveniente para obter os documentos necessários, diminuindo a necessidade de deslocamento pessoal aos

postos de atendimento. Essa medida visa aumentar a eficiência e o acesso igualitário aos serviços.

Participação ativa da Ouvidoria na inserção e atualização de conteúdos no site institucional: A Ouvidoria deve ampliar seu papel ativo na inserção e atualização de conteúdo nos sites institucionais do CBMDF. Em colaboração com o Centro de Comunicação Social (CECOM), a Ouvidoria deve garantir que as informações sejam sempre atualizadas e relevantes para atender ao interesse institucional, à previsão legal ou às determinações de órgãos de controle externo.

Possível inclusão da Ouvidoria no Comitê Interno de Governança Pública do CBMDF: Recomenda-se que a Ouvidoria seja designada para fazer parte do Comitê Interno de Governança Pública do CBMDF. Sua inclusão nesse comitê permitirá que a Ouvidoria participe ativamente nas decisões e estratégias relacionadas à governança, garantindo que as perspectivas do controle social sejam representadas nas políticas da instituição.

Contribuição para a atualização da Carta de Serviços do CBMDF: O grupo de trabalho responsável pela atualização da Carta de Serviços do CBMDF deve utilizar os achados desta pesquisa como base para melhor detalhar os serviços oferecidos e criar uma experiência mais interativa para os usuários. Isso envolve aprimorar a descrição dos serviços, estabelecer padrões de qualidade e definir expectativas claras para os cidadãos na relação com os serviços prestados.

Desenvolvimento de aplicativo para fortalecer a interação com a sociedade: Este aplicativo pode integrar funcionalidades da Ouvidoria, simplificando o registro e acompanhamento de demandas, além de permitir a solicitação *on-line* de cópias de ocorrências. A inclusão de recursos de BI proporcionaria análises detalhadas e relatórios estatísticos, promovendo a transparência ativa e o fortalecimento do controle social.

REFERÊNCIAS

BARBIERI, C. BI - ***Business intelligence* modelagem & tecnologia**. Rio de Janeiro: Excel Books, 2001. p. 424.

BEVIR, Mark, **Encyclopedia of Governance, Sage Publications**. Vol. I, University of California, 2007.

BOGONI Nadia Mar *et al.* Proposta de um modelo de relatório de administração para o setor público baseado no Parecer de Orientação no 15/87 da Comissão de Valores Mobiliários: um instrumento de governança corporativa para a administração pública. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 44, p. 119–142, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v44n1/v44n1a06.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2023.

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 mai. 2023

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 mai. 2023.

BRASIL. **Decreto Federal nº 9.203, de 22 de novembro de 2017a**. 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: 12 jul. 2023.

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 mai. 2023.

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 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017b**. 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: 11 jun. 2023

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Referencial básico de governança aplicável a organizações públicas e outros entes jurisdicionados ao TCU/Tribunal de Contas da União**. Edição 3 – Brasília: TCU, Secretaria de Controle Externo da Administração do Estado – SecexAdministração, 2020.

CALIL, R. C. C.; ARRUDA, S. L. S. **Discussão da pesquisa qualitativa com ênfase no método clínico**. In: GRUBTS, S.; NORIEGA, J. A. V. (Orgs.). Método qualitativo: epistemologia, complementaridades e campos de aplicação. São Paulo: Vetor, 2004.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de Direito Administrativo**. 30. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

CASTELO BRANCO, Valdec Romero. **Inteligência Empresarial**. São Paulo: PerSe, 2016.

CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL. Instrução Normativa nº 02, de 08 de dezembro de 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, observado o disposto na Lei Distrital nº 4.990 de 2012 – LAI/DF. **Diário Oficial do Distrito Federal nº 235, de 09 de dez. de 2015**. Brasília, 2015.

CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Guia de Transparência Novo ITA - 2023**. Brasília, DF, 2023.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Manual para normalização de trabalhos acadêmicos**. Ed. rev. Brasília: CBMDF, 2020a.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Painel de Gestão Estratégica Inteligência e Negócios (GESINT)**. Disponível em: <https://gesint.cbm.df.gov.br/bi-publico/atendimentos-cbmdf/>. Acesso em: 13 jul. 2023. Brasília: 2023a.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 27, de 29 de abril de 2011. Aprova o Regimento Interno da Controladoria e demais órgãos subordinados e dá outras providências. **Boletim Geral nº 082, de 02 de mai. de 2011**. Brasília: 2011.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 08, de 24 de maio de 2019. Institui o Comitê Interno de Governança Pública do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal e dá outras providências. **Boletim Geral nº 103, de 03 de jun. de 2019**. Brasília: 2019a.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 15, de 03 de julho de 2019. Altera o art. 1º e o inciso V do art. 5º, da Portaria nº 08, de 24 de

maio de 2019, que institui o Comitê Interno de Governança Pública - CIG, no âmbito do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. **Diário Oficial do Distrito Federal nº 128, de 10 de jul. de 2019.** Brasília: 2019b.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 10, de 29 de junho de 2020. Altera a redação dos arts. 1º e 5º da Portaria nº 08, de 24 de maio de 2019, que institui o Comitê Interno de Governança Pública - CIG, no âmbito do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal e dá outras providências. **Diário Oficial do Distrito Federal nº 123, de 02 de jul. de 2020.** Brasília: 2020b.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 24, de 25 de novembro de 2020. 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. **Suplemento ao Boletim Geral nº 223, de 1º de dez. de 2020.** Brasília: 2020c.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 19, de 26 de maio de 2021. Define os procedimentos internos a serem adotados pela Ouvidoria do CBMDF, relacionados à priorização do tratamento das demandas advindas do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF. **Boletim Geral nº 101, de 28 de mai. de 2021.** Brasília: 2021.

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. 2. ed. **Boletim Geral nº 073, de 18 de abr. de 2023.** Brasília: 2023b.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 19, de 11 de agosto de 2023. Estabelece a Política de Uso do Sistema Gerenciador de Conteúdo no Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal - CBMDF, e dá outras providências. **Suplemento ao Boletim Geral nº 153, de 14 de ago. de 2023.** Brasília: 2023c.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Site institucional, Aba Carta de Serviços.** Disponível em: <https://www.cbm.df.gov.br/carta/informacoes-sobre-a-carta-de-servicos/>. Acesso em: 18 out. 2023. Brasília: 2023d.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Site institucional, Aba Serviço de Informação ao Cidadão.** Disponível em: <https://www.cbm.df.gov.br/lai/sic/https-www-participa-df-gov-br-manifestacoes-2/>. Acesso em: 18 out. 2023. Brasília: 2023e.

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

CRUZ, Cláudia Ferreira; SILVA, Lino Martins; SANTOS, Ruthberg. Transparência da gestão fiscal: um estudo a partir dos portais eletrônicos dos maiores municípios do Estado do Rio de Janeiro. **Revista Contabilidade, Gestão e Governança.** v. 12, n. 3, 2010

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 jun. 2023.

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 12 abr. 2023.

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 15 mai. 2023.

DISTRITO FEDERAL, **Decreto nº 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 17 abr. 2023.

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 12 jun. 2023.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, A. C. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARCONI, M. DE A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. - São Paulo: Atlas 2017.

MARTINS, Humberto Falcão; MARINI, Caio. Governança Pública Contemporânea: uma tentativa de dissecação conceitual. **Revista do Tribunal de Contas da União**, nr.130. Brasília: TCU, 2014.

MATIAS-PEREIRA, José. **Governança no Setor Público**. São Paulo: Atlas, 2010.

MINAYO, M. C. S. Técnicas de pesquisa: entrevista como técnica privilegiada de comunicação. In: **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**.

12. ed. São Paulo: Hucitec, 2010. p. 261- 297

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.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani César de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2a edição ed. Novo Hamburgo, RS. v. 21. 2013. DOI: 10.22483/2177-5796.2019v21n3p865- 881.

REIS, E. M. S. **Transparência das contas públicas: uma análise nos portais de transparência dos municípios da região Sul Fluminense**. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Federal Fluminense, Volta Redonda. 2016

RHODES, R. A. W. **The New Governance: Governing without Government**. *Political Studies*, 44(4), 652–667. 1996. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1467-9248.1996.tb01747.x>. Acesso em: 19 jun. 2023.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23 ed. rev. São Paulo: Cortez, 2008.

SILVA, C. B. F. Defensor do povo: contribuição do modelo peruano e do instituto romano do tribunado da plebe. **Revista de Direito e Política nº. 10**. jul./set. 2006.

SILVA, L. J. H. Ferramentas de BI para inteligência competitiva. 2019. **Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Gestão da Informação) - Universidade Federal do Paraná**, Curitiba, 2019. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/288178281.pdf>. Acesso em: 7 set. 2023.

SUK KIM, Pan., HALLIGAN, John; CHO, Namshin; OH, Cheol H.; EIKENBERRY, Angela M. Toward Participatory and Transparent Governance: Report on the Sixth Global Forum on Reinventing Government. **Public Administration Review**. v. 65, n. 6, 15 nov. 2005. p. 646- 654.

VIEIRA, Vânia Lucia Ribeiro. **Efeitos da Lei de Acesso à Informação (Lei Nº 12.527/2011) nas Compras Públicas**. 2013. Disponível em: <<http://consadnacional.org.br/wp-content/uploads/2013/05/008-EFEITOS-DA-LEI-DE-ACESSO-A-INFORMACAO-LEI-NO-12.5272011-NAS-COMPRAS-PUBLICAS.pdf>>. Acesso em: 06 set. 2023.

ZUCCOLOTTO, Robson; TEIXEIRA, Marco Antônio Carvalho; RICCIO, Edson Luiz. Transparência: reposicionando o debate. **Revista Contemporânea de Contabilidade**. v. 12, n. 25, p. 137-158, jan./abr. 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/contabilidade/article/view/2175-8069.2015v12n25p137>. Acesso em: 10 mai. 2023.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Entrevista realizada com o Controlador do CBMDF

Entrevista com o Controlador do CBMDF, Cel QOBM/Comb. Átila Gomes Nascimento

1 - Quais desafios a Lei de Acesso à Informação trouxe à cultura organizacional no que tange à publicidade e como a Corporação lida com a transparência?

Nem digo que propriamente a LAI inseriu tais desafios. Creio que ela foi um desdobramento. Eu recorreria à CF 88 como o verdadeiro marco temporal dentro e fora do CBMDF. Instituições públicas que lidavam historicamente num ambiente normalizado ao sigilo e proteção da informação como base, algo muito evidente em um cenário político apropriado a cerceamento de direitos individuais e coletivos aumentados em 1969 e somente suavizados a partir do fim dos anos 70. Diante deste momento, não há de se compreender o trabalho hercúleo nas instituições. Sensibilizar gestores e colaboradores sobre uma quebra de paradigma que inverteu os objetivos. Transparência passou a ser o foco. Portanto, assim respondo a pergunta. O grande desafio é inverter as energias no que diz respeito ao acesso à informação.

2 - Como o CBMDF se inseriu no Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO-DF) e quais foram os principais benefícios dessa integração?

O SIGO/DF, Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF foi criado em 2012 com o intuito principal de integração de dados produzidos pelos órgãos de GDF, tudo no intuito de beneficiar a sociedade a partir do conhecimento de suas demandas e sob a luz de controle da CGDF. Sendo assim, estes órgãos demandados são obrigados a cumprir protocolos de atendimento direto às demandas produzidas e alimentam a governança de informações que são aproveitadas nas delimitações de prioridades executivas do GDF.

3 - Para o Senhor(a), qual a importância da transparência ativa e o controle social para o desempenho das atividades pelo CBMDF?

Transparência ativa e controle social ao CBMDF refletem exatamente o que define sua importância ao GDF: Responder com rapidez e eficácia o cidadão demandante e produzir dados fidedignos que subsidiam a governança para a tomada de decisão.

4 - Quais são os principais desafios que o CBMDF enfrenta ao adotar práticas de governança e como a Ouvidoria desempenha um papel relevante nesta seara?

Os principais desafios ao CBMDF são as mudanças abruptas em seu modus operandi de produção das informações, com a necessidade impreterível de se utilizar ferramentas tecnológicas diante do elevado crescimento de conteúdo; a necessidade de formação e atualização de seus quadros diante da nova realidade; e a inserção de seus resultados nas políticas/estratégias de governança da instituição.

5 - Quais instrumentos de transparência ativa poderiam ser implementados ou aperfeiçoados para que a Ouvidoria desenvolva seu papel na governança de serviços no âmbito do CBMDF?

Implementação de cursos internos diretamente voltados ao acesso à informação; sistema tecnológico que trabalhe os conteúdos coletados interna e externamente, seja pelos sistemas de ouvidoria, seja pelas demandas de prevenção, seja pelos chamados de urgência/emergência, tudo e qualquer coisa demandada pelo contribuinte/usuário ao CBMDF.

APÊNDICE B – Entrevista realizada com o Ouvidor do CBMDF

Entrevista com o Ouvidor do CBMDF, Ten-Cel QOBM/Comb. José Genílson dos Santos

1 - Quais desafios a Lei de Acesso à Informação trouxe à cultura organizacional no que tange à publicidade e como a Corporação lida com a transparência?

É um tema sensível, novo na nossa corporação. Historicamente a informação sempre foi algo que não estava ao alcance de todos, ainda há por parte de muitos agentes públicos o receio em disponibilizar as informações solicitadas pelo cidadão. Apesar de ser desnecessário o registro de justificativa referente ao uso da informação, muitos servidores ainda questionam qual necessidade no fornecimento de determinada informação.

Um dos maiores desafios enfrentados pelo CBMDF no meu ponto de vista é o convencimento do público interno que a informação tem que ser pública, com exceção as informações sigilosas, ou seja, é necessário a sensibilização de gestores para a importância da transparência e para a compreensão de que os pedidos de acesso à informação podem se transformar numa ferramenta de gestão.

O CBMDF está cada vez mais preocupado com a transparência das informações, um exemplo são as capacitações na controladoria em relação a LAI e a LGPD.

2 - Como o CBMDF se inseriu no Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO-DF) e quais foram os principais benefícios dessa integração?

O CBMDF se inseriu por meio do 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 Distrito Federal – SIGO/DF. Um dos principais benefícios foi a integração dos dados, com isso existe um controle externo quanto a prazo e respostas por meio da CGDF.

A Controladoria-Geral do Distrito Federal, por meio da Ouvidoria-Geral do DF, exerce um controle sobre a Ouvidoria do CBMDF, com a implementação do SIGO, as ouvidorias do GDF são fiscalizadas por meio do sistema Participa DF diariamente por meio dos prazos, qualidade das respostas, demandas e etc devendo cumprir as solicitações demandas pela OGDF.

3 - Para o Senhor(a), qual a importância da transparência ativa e o controle social para o desempenho das atividades pelo CBMDF?

A LAI estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas de ofício pelos órgãos públicos, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações, com isso se fez necessário que o CBMDF disponibilizasse em seu sítio eletrônico essas informações.

Dessa forma, o CBMDF ao publicar essas informações contribui para participação ativa da comunidade, o cidadão passa a ter acesso a informações, sendo possível uma fiscalização eficiente dos gastos públicos. Com essa gestão transparente estimula o comprometimento dos servidores criando uma relação de confiança entre gestor e cidadão.

4 - Quais são os principais desafios que o CBMDF enfrenta ao adotar práticas de governança e como a Ouvidoria desempenha um papel relevante nesta seara?

Com a adoção das práticas de Governança, a instituição visa uma maior assertividade nas tomadas de decisão, a coibição de fraudes e a criação de um ambiente organizacional harmonioso e favorável às boas práticas públicas.

A ouvidoria tem um papel fundamental nesse contexto, uma vez que as demandas do público interno e da comunidade são recebidas pela ouvidoria. Nesse sentido é possível identificar o clima organizacional da instituição, os setores mais demandados, quais estão enfrentando algum tipo de problema, etc. Com isso, a ouvidoria passa a fazer um papel de gestão para a assessoria direta do alto comando da instituição.

5 - Quais instrumentos de transparência ativa poderiam ser implementados ou aperfeiçoados para que a Ouvidoria desenvolva seu papel na governança de serviços no âmbito do CBMDF?

Alguns instrumentos poderiam ser implementados ou aperfeiçoados para que a Ouvidoria desenvolva seu papel na governança de serviços no âmbito do CBMDF, dentre eles:

- Melhoria na página do CBMDF com criação do Portal da LAI;
- BI com informações disponíveis para o público interno e externo – controle social;
- Solicitação de Cópia de Ocorrências *on-line* (evitar deslocamento do cidadão aos postos Na Hora...);
- Possível inserção da Ouvidoria como parte do Comitê Interno de Governança Pública do CBMDF;
- Melhoria na Carta de Serviços, mais interativa, com possibilidade de avaliação do cidadão. Seria uma recomendação. Já que envolve vários outros setores do CBMDF.

APÊNDICE C – Minuta de Portaria

MINUTA DE PORTARIA

ATO DA COMANDANTE-GERAL DO CBMDF

PORTARIA Nº _____, DE _____ DE 2023.

Dispõe sobre o Modelo de Atuação da Ouvidoria do CBMDF como Instrumento de Governança, para a efetiva implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) com foco na Promoção da Transparência Ativa e Controle Social.

A COMANDANTE-GERAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL, no uso de suas 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, RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Esta portaria tem por finalidade estabelecer diretrizes e orientações para a atuação da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) como agente de governança e promoção da transparência ativa e do controle social, em conformidade com os princípios da Lei de Acesso à Informação (LAI).

CAPÍTULO II

DO PAPEL DA OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE GOVERNANÇA

Art. 2º A Ouvidoria do CBMDF, doravante denominada Ouvidoria, desempenhará um papel fundamental na promoção da governança, servindo como um elo entre a Administração Pública e os cidadãos que buscam assegurar seus direitos junto à instituição.

Art. 3º A Ouvidoria será responsável por:

I. Receber, registrar e acompanhar as demandas da sociedade, assegurando que sejam tratadas com transparência, agilidade e de acordo com os princípios da LAI.

II. Identificar as principais demandas e problemas recorrentes dos cidadãos, que afetem a prestação dos serviços públicos do CBMDF.

III. Fornecer suporte na inserção e atualização de conteúdos nos sítios institucionais, garantindo a transparência ativa e a atualização de informações de interesse público.

IV. Promover a emissão *on-line* de cópias de ocorrências como um serviço eficaz e igualitário para os cidadãos.

Art. 4º O Ouvidor do CBMDF e sua equipe devem garantir que as demandas da sociedade sejam atendidas de forma transparente, ágil e de acordo com os princípios da LAI, promovendo a governança, a integridade e a eficiência na instituição.

CAPÍTULO III

DO CONTROLE SOCIAL E DA PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

Art. 5º A Ouvidoria deve fortalecer o controle social ao facilitar o acesso do público às informações essenciais, garantindo que a sociedade possa exercer o controle social junto ao CBMDF.

Art. 6º A Ouvidoria deve promover a transparência ativa através das seguintes ações:

I. Atualização regular de informações de interesse público no site institucional, em conformidade com a LAI e as diretrizes da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF).

II. Disponibilização de informações claras sobre o trabalho da corporação, suas ações e resultados, bem como sobre a LAI e os canais de acesso à informação.

III. Fornecimento do acesso igualitário à informação, independentemente da localização geográfica dos cidadãos.

Art. 7º A Ouvidoria utilizará *Business Intelligence* (BI) para analisar e disponibilizar informações das demandas recebidas, visando fornecer análises e relatórios relevantes para a tomada de decisões estratégicas e melhoria dos serviços do CBMDF.

CAPÍTULO IV

DA ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DO CBMDF

Art. 8º A Ouvidoria participará ativamente da atualização da Carta de Serviços do CBMDF, fornecendo informações relevantes obtidas a partir das demandas da sociedade e do acompanhamento de problemas recorrentes.

CAPÍTULO V

DA INSERÇÃO DE CONTEÚDOS NO SISTEMA GERENCIADOR DE CONTEÚDO (SGC)

Art. 9º A Ouvidoria do CBMDF, assim como o Centro de Comunicação Social do CBMDF (CECOM) poderão demandar a produção e a inserção de conteúdos aos setoriais da corporação, de forma a atender ao interesse institucional, em conformidade com a Portaria nº 19/2023, que estabelece a Política de Uso do Sistema Gerenciador de Conteúdo (SGC) no CBMDF.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10º A Ouvidoria deve manter um registro atualizado das demandas recebidas, das medidas adotadas e dos resultados alcançados, em conformidade com a LAI e as legislações vigentes.

Art. 11º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANEXOS

**ANEXO A – Grupo de trabalho para a atualização da Carta de Serviços do
CBMDF**



Governo do Distrito Federal
Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
Controladoria
Comissões do CBMDF

Memorando Nº 203/2023 - CBMDF/CTROL/COMISSOES

Brasília-DF, 04 de julho de 2023.

Aos senhores:

- Cel. QOBM/Comb. Controlador;
- Cel. QOBM/Comb. Chefe do Departamento Ensino Pesquisa Ciência Tecnologia, com vistas à CECOM e COSEA;
- Cel. QOBM/Comb. Comandante Operacional, com vistas ao Sub-comando Operacional, GPCIV(APROS), GAEPH, GPCIU;
- Cel. QOBM/Comb. Chefe do Departamento de Recursos Humanos, com vistas à DISAU;
- Cel. QOBM/Comb. Chefe do Departamento Segurança Contra Incêndio, com vistas à DIVIS, DIEAP e DINVI;
- Ten.-Cel. QOBM/Comb. Ouvidor.

Assunto: Indicação de Oficiais e Praças efetivos, para comporem o Grupo de Trabalho.

Referência: Memorando Nº 51/2023 - CBMDF/OUVID.

Visando instruir a presente Demanda, considerando a solicitação para a criação de um Grupo de Trabalho para atualização da Carta de Serviços do CBMDF, vêm esta Controladoria, incumbir-se de preparar e apresentar Minuta de Portaria de designação de Grupo de Trabalho, nesse interregno, insto às Vossas Senhorias a indicação de 01 (um) Praça efetivo, sob Vossos Comandos, para compor o Grupo de Trabalho a ser constituído por este Seguimento, sendo que a CECOM deverá indicar 01 (um) Oficial Superior e 01 (um) Oficial Subalterno.

Outrossim, estabeleço a data de 07/JUL/2023 até às 13horas, para envio dos nomes dos Oficiais e Praças efetivos indicados, contendo (Posto/Graduação/Quadro/Nome/Matrícula), dentro deste Processo eletrônico, dispensando assim, o envio em processo apartado.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **ATILA GOMES NASCIMENTO - Cel. QOBM/Comb. - Matr.01399979, Controlador(a)**, em 04/07/2023, às 17:47, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=116771072)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=116771072)
verificador= **116771072** código CRC= **E3756D46**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
Avenida Arniqueira Qs 1 Rua 210, lote 40 Águas Claras - Bairro Águas Claras - CEP 71950-904 - DF
Telefone(s):
Site - www.cbm.df.gov.br

00053-00051103/2023-71

Doc. SEI/GDF 116771072

Criado por 2038222, versão 8 por 2038222 em 04/07/2023 15:55:50.

ANEXO B – Monitoramento da CGDF quanto ao ITA do CBMDF

MONITORAMENTO TRANSPARÊNCIA ATIVA				CRITÉRIOS DO AVALIADOR			
ÓRGÃO: CORPO DE BOMBEIROS DF							
DATA AVALIAÇÃO: 08/08/2023							
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO							
(1) Institucional				Institucional			
Requisito	Informação	Atualização	Total	Reiteramos a obrigatoriedade da publicação dos currículos.			
Estrutura	2	2	4				
Competências	1	2	3				
Base Jurídica	1	2	3				
Quem é quem / Mini Currículos	2	2	4				
Contatos	2	2	4				
Pontuação do Requisito	8	10	18				
(2) Ações e Programas				Ações e Programas			
Requisito	Informação	Atualização	Total	Atualização da página.			
Plano Plurianual	3	0	3				
Resultados Alcançados	3	2	5				
Pontuação do Requisito	6	2	8				
(3) Auditorias*				Auditorias			
Requisito	Informação	Atualização	Total	Atualização da página.			
Auditorias e Inspeções Realizadas	3	0	3				
Pontuação do Requisito	3	0	3				
(4) Convênios				Convênios			
Requisito	Informação	Atualização	Total	as datas das páginas e subpáginas (links) divergem.			
Convênios Firmados	4	2	6				
Pontuação do Requisito	4	2	6				
(5) Despesas*				Despesas			
Requisito	Informação	Atualização	Total	A publicação de diárias e passagens deve seguir obrigatoriamente todos os requisitos determinados no guia de transparência. Retificar a publicação de viagens de 2023 para conter o motivo das viagens.			
Despesas Públicas	1	0	1				
Fundos Públicos	1	0	1				
Diárias e Passagens	1,5	0	1,5				
Pontuação do Requisito	3,5	0	3,5				
(6) Licitações e Contratos				Licitações e Contratos			
Requisito	Informação	Atualização	Total				
Licitações	5	5	10				
Contratos	5	5	10				
Pontuação do Requisito	10	10	20				
(7) Informações Classificadas				Informações Classificadas			
Requisito	Informação	Atualização	Total				
Informações Classificadas e Desclassificadas	2	1	3				
Pontuação do Requisito	2	1	3				
(8) Servidores*				Servidores			
Requisito	Informação	Atualização	Total	Atualização da página.			
Remuneração dos Servidores	2	0	2				
Pontuação do Requisito	2	0	2				
(9) Perguntas Frequentes*				Perguntas Frequentes			
Requisito	Informação	Atualização	Total	Atualização da página.			
Perguntas Frequentes LAI	1	0	1				
Perguntas Frequentes Órgão/Entidade	2	0	2				
Pontuação do Requisito	3	0	3				
(10) Serviço de Informação ao Cidadão - SIC				Informação ao Cidadão - SIC			
Requisito	Informação	Atualização	Total	Ainda Ausente o currículo da autoridade de monitoramento			
Nome da Autoridade de Monitoramento	1	0	1				
Nome do responsável SIC / Ouvidor	1	0	1				
Mini Currículo Autoridade de Monitoramento	0	0	0				
Mini Currículo Ouvidor	2	0	2				
Horário de Funcionamento	1	0	1				
Endereço	1	0	1				
Telefone / e-mail	1	0	1				
Pontuação do Requisito	7	0	7				
TOTAL GERAL	49%	25%	74%				