



SECRETARIA DE ESTADO DE DEFESA CIVIL  
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



# CONSTRUÇÃO DE INDICADORES E REDE INTERNA PARA MONITORAMENTO DO PPA.

Rio de Janeiro  
2020

ASPLAN -TEN CEL JANKEL



# PROCESSO DE CRIAÇÃO DOS INDICADORES

- DIFUNDIR A CULTURA DE PLANEJAMENTO NA INSTITUIÇÃO QUE INTEGRE E QUALIFIQUE AS AÇÕES DESENVOLVIDAS.
- MILITARES QUE ATUAM NA ÁREA DE PLANEJAMENTO COMO AGENTES DE ORIENTAÇÃO DE MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO.
- SUBSIDIAR A TOMADA DE DECISÕES POR PARTE DOS GESTORES.



# PROCESSO DE CRIAÇÃO DOS INDICADORES

- ESTAR ALINHADOS COM OS OBJETIVOS DA INSTITUIÇÃO;
- DEVEM SER ESPECÍFICOS, PARA QUE TODOS ENTENDAM;
- MENSURÁVEIS, ISTO É, TRADUZÍVEIS EM NÚMEROS;
- ATRIBUÍVEL À RESPONSABILIDADE DE UMA ÁREA OU PESSOA;

- PROGRAMA- Prevenção e Resposta ao Risco e Recuperação de Áreas Atingidas por Catástrofes;
- AÇÃO - Prevenção a Incêndios e Salvamentos
- META – 40.000 (fiscalizações realizadas) pra 2020.

APRESENTAÇÃO DE INDICADORES			
Indicador			
Denominação do indicador	CERTIFICAÇÕES EMITIDAS PELO CBMERJ		
Fórmula de cálculo	$= \frac{\sum \text{Certificados emitidos}}{\text{Nº total de processos abertos}}$		
Descrição do Indicador	<p>Porcentagem demonstrando quanto dos processos de regularização dão entrada no CBMERJ chegam até a etapa final, estando de acordo com o padrão de segurança exigido no COSCIP.</p>		
Unidade de medida	Porcentagem		
Periodicidade de Mensuração	Trimestral		
Mensuração			
Meta	Aumentar o número de certificados emitidos por processo aberto > 49%		
Linha de base	49%	Periodicidade de revisão da meta	Anual
Fontes de coleta dos dados			
Fonte de coleta/geração (1)	Sistema DGST	Setor responsável	DGST

- PROGRAMA- Prevenção e Resposta ao Risco e Recuperação de Áreas Atingidas por Catástrofes;
- AÇÃO - Ampliação da Frota do CBMERJ
- META – 321 (unidades) para 2020.

APRESENTAÇÃO DE INDICADORES			
Indicador			
Denominação do indicador	<i>Disponibilidade da frota operacional</i>		
Fórmula de cálculo	$\Sigma$ quantidade de viaturas operacionais disponíveis por dia / nº total de dias x unidade operacional do CBMERJ		
Descrição do Indicador	<i>Média diária do total de viaturas operacionais disponíveis por número de quartéis. Dará um indicativo de quantas viaturas existem disponíveis para atendimento em média por quartel do CBMERJ</i>		
Unidade de medida	nº de viaturas/unidade operacional		
Periodicidade de Mensuração	Trimestral		
Mensuração			
Meta	300%		
Linha de base	200%	Periodicidade de revisão da meta	Anual
Fontes de coleta dos dados			
Fonte de coleta/geração (1)	COCB	Setor responsável	DGCCO

- PROGRAMA- Prevenção e Resposta ao Risco e Recuperação de Áreas Atingidas por Catástrofes;
- AÇÃO - Reequipamento do CBMERJ
- META – 5550 (unidades) pra 2020.

APRESENTAÇÃO DE INDICADORES			
Indicador			
Denominação do indicador	<i>Indice de atendimento a demanda de material</i>		
Fórmula de cálculo	$\Sigma$ material adquirido/ demanda de material avaliada pela DGAL		
Descrição do Indicador	<i>Porcentagem de atendimento demanda de material feita pelas unidades operacionais do CBMERJ e concentradas na Diretoria Geral de Apoio Logístico. É um indicador do quanto o material comprado tem ido de encontro a necessidade observada nas unidades operacionais</i>		
Unidade de medida	<i>Porcentagem</i>		
Periodicidade de Mensuração	<i>Anual</i>		
Mensuração			
Meta	<i>Indice &gt; 70%</i>		
Linha de base	<i>Novo indicador, sem base de</i>	<i>Periodicidade de revisão da meta</i>	<i>Anual</i>
Fontes de coleta dos dados			
Fonte de coleta/geração (1)	<i>SISCOM</i>	<i>Setor responsável</i>	<i>DGAL</i>

- PROGRAMA- Prevenção e Resposta ao Risco e Recuperação de Áreas Atingidas por Catástrofes;
- AÇÃO - Operacionalização de Unidade do Defesa Civil Estadual/CBMERJ
- META – 345.000(atendimentos / eventos realizados) pra 2020.

APRESENTAÇÃO DE INDICADORES			
Indicador			
Denominação do indicador	<i>qualidade do atendimento do CBMERJ</i>		
Fórmula de cálculo	$\Sigma$ notas atribuidas pelos entrevistados (avalié) / total de entrevistados (avalié)		
Descrição do Indicador	<i>Informação sobre a satisfação das pessoas que demandaram atendimento do CBMERJ</i>		
Unidade de medida	<i>Nota do atendimento dado pelos entrevistados</i>		
Periodicidade de Mensuração	diariamente		
Mensuração			
Meta	<i>Meta &gt;= 9,47</i>		
Linha de base	9,47	Periodicidade de revisão da meta	Anual

10

## 1. Resumo

O projeto AVALIE ouviu **7.103** pessoas

que solicitaram socorro do CBMERJ em 2018 para conhecer os índices de satisfação com o serviço prestado.

A média para qualidade do

atendimento  telefônico

do CBMERJ foi de **9,47**

e do desempenho de suas guarnições foi de



**9,60.**

**81,7%**

dos participantes classificaram o tempo-resposta do CBMERJ satisfatório. 

O Net Promoter Score (NPS) do CBMERJ foi de **87,6**, o que caracteriza um elevado nível de satisfação e confiança



da população na Corporação.

Os achados do Projeto AVALIE

seguem corroborando com os resultados do Índice de Confiança Social (ICS) do IBOPE, que há nove anos apresenta o Corpo de Bombeiros como líder nacional em credibilidade institucional.

As médias CBMERJ em 2018 superaram às apuradas no Projeto AVALIE anterior, o que evidenciou a

manutenção da excelência dos serviços operacionais prestados pelo CBMERJ. 

Dentre os tipos de evento para os quais o CBMERJ presta socorro, o desempenho das guarnições no atendimento aos



acidentes de trânsito foi o que obteve a maior média de satisfação: **9,78**.

O Grupamento Marítimo do CBMERJ foi incluído na 2ª edição do projeto AVALIE e obteve **97,7%** de satisfação para o tempo-resposta de salvamento nas praias e média de **9,81** para qualidade do socorro dos bombeiros militares guarda-vidas.

Foi possível perceber um crescimento superior de qualidade nos índices avaliados para os quartéis que tiveram metas específicas no ciclo 2017/2018 quando comparado ao crescimento nos índices gerais da Corporação. 

- PROGRAMA- Gestão de Pessoas no Setor Público;
- AÇÃO - Operacionalização do Sistema interno de Saúde interno do CBMERJ
- META – 49 unidades operacionalizadas para 2020.

APRESENTAÇÃO DE INDICADORES					
Indicador					
Denominação do indicador	<i>Indice de satisfação de usuários do sistema de saúde interno do CBMERJ</i>				
Fórmula de cálculo	$\Sigma$ pesquisa de satisfação realizada com resultado bom ou melhor/nº total de pesquisas				
Descrição do Indicador	<i>Demonstra o quanto os usuários do sistema de saúde interno do CBMERJ estão satisfeitos com as unidades de atendimento.</i>				
Unidade de medida		Porcentagem			
Periodicidade de Mensuração		Trimestral			
Mensuração					
Meta	<i>Indice &gt; 70% (2020)</i>				
Linha de base	<i>Novo indicador, sem base de</i>	Periodicidade de revisão da meta	Anual		
Fontes de coleta dos dados					
Fonte de coleta/geração (1)	<i>Pesquisa de satisfação</i>	Setor responsável	DGS		

- PROGRAMA- Gestão de Pessoas no Setor Público;
- AÇÃO - Capacitação e Valorização do Servidor
- META – 50 ações de capacitação para 2020.

## APRESENTAÇÃO DE INDICADORES

### Indicador

Denominação do indicador	<i>Matrículas realizadas em cursos do interesse da corporação</i>		
Fórmula de cálculo	$\Sigma$ matrículas em cursos de interesse da Corporação/ total de militares da ativa no CBMERJ		
Descrição do Indicador	<i>Soma do total de matrículas efetivadas em cursos de interesse da</i>		
<b>Unidade de medida</b>	<b>Porcentagem</b>		
<b>Periodicidade de Mensuração</b>	<b>Anual</b>		

### Mensuração

Meta	<i>Indice &gt; 50%</i>		
Linha de base	<i>Novo indicador, sem base de</i>	Periodicidade de revisão da meta	Anual

### Fontes de coleta dos dados

Fonte de coleta/geração (1)	<i>DGEI</i>	Setor responsável	<i>DGEI</i>
-----------------------------	-------------	-------------------	-------------

# MONITORAMENTO DE INDICADORES E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- Reuniões com titulares dos órgãos, que tem relação direta;
- Criação do cronograma de execução dos processos;
- Nomeação de pontos focais nas áreas de interesse: (ensino, serviços técnicos, apoio logístico, execução orçamentária);
- Criação do Grupo eixo logístico (whatsapp):

### 3<sup>ª</sup> PARTE - ASSUNTOS GERAIS E ADMINISTRATIVOS

#### I - ASSUNTOS GERAIS

##### 1. EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA SEDEC PARA O ANO DE 2020 - REUNIÃO - NOTA SUBSEDEC 003/2020

Este Subsecretário de Estado de Defesa Civil, visando a Execução Orçamentária de forma a atender as ações e projetos preconizados no Planejamento Estratégico da SEDEC, **CONVOCA** os titulares dos órgãos, abaixo mencionados, para reunião.

**DATA DA REUNIÃO:** 15/01/2020;

**HORÁRIO:** 14h;

**LOCAL:** SUREDEC.

#### **ÓRGÃOS CONVOCADOS:**

Superintendência Operacional - SUOP;

Coordenação Especial de Ações do Meio Ambiente - CEFAMA;

Departamento Geral de Defesa Civil - DGDCE;

Centro Estadual de Gerenciamento de Emergência Nuclear - CESTGEN;

Centro Estadual de Administração de Desastres - CEAD;

Centro Estadual de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais - CEMADEN;

Instituto Científico e Tecnológico de Defesa Civil - ITCIDC; e

Centro de Estudos e Pesquisas em Defesa Civil - CEPDEC.

#### **DO GABINETE DA SUBSEDEC**

Cel BM QOC/96 **ALEXANDRE SILVEIRA DE SOUZA**, RG 19.214, Id Funcional 6118860, da  
SUBSEDEC;

Ten-Cel BM QOC/00 **EULER LUCENA TAVARES LIMA**, RG 27.231, Id Funcional 2625673; da  
SUBSEDEC.

## CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

FASE	DATA / PRAZO	ATIVIDADE	SETOR RESPONSÁVEL
1 <sup>a</sup>	11/mar	REUNIÃO COM OS COMANDANTES DE CBA, DIRETORES GERAIS, DIRETORES, SUPERINTENDENTES, ASSESSORES-CHEFES	SUAD
	11/03 A 22/03	ENVIO DAS SOLICITAÇÕES FUNDAMENTADAS PELO SISCOM OU DOCUMENTO FORMAL	ÓRGÃOS SOLICITANTES
2 <sup>a</sup>	25/03 A 29/03	CONSOLIDAÇÃO E AGRUPAMENTO POR PROGRAMAS DE TRABALHO	ÓRGÃOS CONSOLIDADORES
	01/04 A 05/04	REALIZAÇÃO DA REUNIÃO DO CONSAD COM MEMBROS, SUAD,DGAF, ASPLAN, ACI, DGS, DGO	FUNESBOM
3 <sup>a</sup>	ATÉ 08/04	PUBLICAÇÃO DO EXTRATO DA ATA DO CONSAD	FUNESBOM
	ATÉ 10/04	PUBLICAÇÃO DAS COMISSÕES DE ELABORAÇÃO DOS ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES	DGAL, DGS, DGO, DGAF
	ATÉ 03/05	ELABORAÇÃO DOS ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES CONFORME MODELO DGAL	COMISSÕES DESIGNADAS
	06/05 A 03/06	ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO DOS TERMOS DE REFERÊNCIA E INÍCIO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	DGAL, DGS, DGO, DGAF
	04/06 A 05/07	PESQUISAS DE MERCADO E FINALIZAÇÃO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	DGAL, DGS, DGO, DGAF
	ATÉ 12/07	ENVIO DOS PROCESSOS PARA O DGAF PARA COMPROMISSO ORÇAMENTÁRIO	DGAL, DGS, DGO, DGAF
	15/07 A 29/07	ELABORAÇÃO DAS MINUTAS DE EDITAL, DE ATAS DE RP / CONTRATO	CLC / DGAF
	29/07 A 09/08	ELABORAÇÃO DE PARECER JURÍDICO	ASSEJUR
	12/08 A 16/08	AJUSTES CONFORME ASSEJUR E ENVIO TCE/RJ	CLC / DGAF
	CONF.RECEB.	PUBLICAÇÕES DAS LICITAÇÕES CONFORME RECEBIMENTO DO TCE/RJ (SOLICITAR APOIO TCE NA ANÁLISE)	CLC / DGAF
	ATÉ 30/09	CERTAMES LICITATÓRIOS REALIZADOS	CLC / DGAF
	OUTUBRO A DEZEMBRO	RECEBIMENTO / PAGAMENTO / LIQUIDAÇÃO / PATRIMÔNIO	ALMOX. / DGAF / DPAT



**SECRETARIA DE ESTADO DE DEFESA CIVIL  
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**



**ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO**  
[asplan@cbmerj.rj.gov.br](mailto:asplan@cbmerj.rj.gov.br)

**TEN CEL JANKEL**  
Assessor de Planejamento  
[jankel@cbmerj.rj.gov.br](mailto:jankel@cbmerj.rj.gov.br)  
2334-9929

**CAP FELIPE MEIRELES**  
Adjunto a Assessoria de Planejamento  
[felipemeireles@cbmerj.rj.gov.br](mailto:felipemeireles@cbmerj.rj.gov.br)  
2334-9929