

Ouvidoria-Geral

RELATÓRIO 2023

TRANSFORMANDO VIDAS...



A Ouvidoria-Geral



GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL

IBANEIS ROCHA

CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL

DANIEL ALVES LIMA

CONTROLADOR-GERALADJUNTO DO DISTRITO FEDERAL

BRENO DA ROCHA PIRES E ALBUQUERQUE

OUVIDORA-GERAL INTERINA DO DISTRITO FEDERAL

MARIA FERNANDA CORTES DE OLIVEIRA

ASSESSORA ESPECIAL

KELLY DO NASCIMENTO NÓBREGA

ASSESSORA TÉCNICA

BÁRBARA MACIEL SIDOU PIMENTEL

CLODOALDO LEANDRO DA SILVA

COORDENADOR DE ARTICULAÇÃO E
GESTÃO DA QUALIDADE EM OUVIDORIA

ROBERSON BRUNO LOBO OLIVIERI

DIRETOR DE GESTÃO DA QUALIDADE EM OUVIDORIA

ANTÔNIO AUGUSTO GUTERRES

DIRETORA DE ACOMPANHAMENTO DAS OUVIDORIAS

WILLIANA JORGE OLIVEIRA

GERENTE DE MONITORAMENTO E QUALIDADE EM
OUVIDORIA

KÁSSIA NÚBIA RODRIGUES MATEUS

ANDRÉIA CRISTINA SILVA DOS SANTOS

COORDENADOR DE GESTÃO DO ATENDIMENTO
AO CIDADÃO

CLEITON GONÇALVES OKI DE BRITO

DIRETOR DE GESTÃO DO ATENDIMENTO DE
DENÚNCIAS

JOÃO MANOEL DE MORAIS LEITE

DIRETORA DE GESTÃO DO ATENDIMENTO AO
CIDADÃO

LITCYA COELHO ALVES DE OLIVEIRA

GERENTE DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO
EM OUVIDORIA

MARINA DE SOUSA CARVALHO

COORDENADORA DE INOVAÇÃO E
GOVERNANÇA EM OUVIDORIA

ALINE DOS ANJOS CARNEIRO CRUZ

DIRETORA DE DESENVOLVIMENTO E PROJETOS
ESTRUTURANTES EM OUVIDORIA

**MARIA ALTAIR VILANOVA VIANA NETA
VALENTIM**

DIRETORA DE INTELIGÊNCIA EM OUVIDORIA
MOHARA DE MELO GUIMARÃES

ESTAGIÁRIAS

GEOVANA DE OLIVEIRA SILVA

EMILLY VICTORIA MARINHO LIMA

PATRÍCIA CAROLINE LEITE MENDES

ELABORADO E DIAGRAMADO POR:

ALINE DOS ANJOS CARNEIRO CRUZ

MARIA FERNANDA CORTES DE OLIVEIRA

PALAVRA DO CONTROLADOR

OUVIDORIA, INOVAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS

Brasília é uma cidade icônica. Comporta o maior conjunto urbanístico tombado do planeta e é reconhecida por seu desenho inovador e diferenciado. É também o centro político do país, onde as principais ações governamentais são projetadas e reproduzidas para o país inteiro. E é também uma cidade-estado, característica única no país. Por essas características, Brasília é também um excelente espaço para a inovação.

E a ouvidoria pública respira **inovação**. Inovamos porque lidamos com a sociedade, suas demandas, onde acertamos e onde ainda erramos. Se a sociedade muda, evolui, a ouvidoria é uma das primeiras unidades de governo a captar essa mudança e a se transformar.

Estamos deixando no passado a ouvidoria operacional, que apenas processa demandas, e passamos para a Ouvidoria que inova e atua na melhoria de serviços, de forma estruturada.

2023 foi sobre isso, Ouvidoria, Inovação e Governança de Serviços. Brasília e suas lindas paisagens ilustram essa jornada que foi disruptiva.

Temos uma sociedade diversificada e complexa e, ao mesmo tempo, pensamos políticas públicas padronizadas, como se a sociedade fosse uma só.

A Ouvidoria tem essa missão, de despertar, nos governos, a necessidade de oferecer serviços na mesma complexidade de nossa sociedade. Trabalhamos para melhorar serviços públicos. Essa é a essência da Ouvidoria.

Acreditamos que, ao colocar o cidadão no centro das decisões para serviços públicos, melhoramos nossa atuação. Deixamos no passado a “ouvidoria canal de registros” e passamos para a **Ouvidoria como instância na Governança de Serviços**.



CONTROLADOR GERAL DO DISTRITO FEDERAL

“Informe Publicitário”

Agora nossa IZA (inteligência artificial) já consegue fazer a definição da tipologia de forma automática, simplificando o uso do serviço.

Com esse avanço tecnológico, o tempo médio para registro de manifestações baixou de **15 para apenas 6 minutos**.

Facilitamos também o cadastro de usuários, com a inclusão de dados da Receita Federal de forma automática, dando maior segurança e integridade às nossas informações. .

**FICOU MAIS FÁCIL E RÁPIDO
USAR O SISTEMA DE OUVIDORIA**

ParticipaDF



AÇÕES E PROJETOS

PROGRAMA UX DA QUESTÃO: OUVIDORIA, INOVAÇÃO E GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

O QUE É?

Conjunto estruturado de projetos e ações voltadas para inserir as informações de experiência dos usuários (*User eXperience*) nos processos de desenho dos serviços públicos. Tais experiências encontram-se dispersas nas mais de 1.5000.000 manifestações de ouvidoria captadas desde 2017, e fornecem diversos insights sobre as percepções e dificuldades dos usuários nas vivências de serviços públicos.

QUAIS SÃO OS EIXOS?

APRENDIZADO

Conjunto de ações de capacitação de servidores públicos (Rede SIGO e GDF):

- . Mobiliza-DF
- . Certificação em Governança de Serviços

CRESCIMENTO

Projetos e ações voltados para a real inserção das informações de ouvidoria na tomada de decisão:

- . ACT DETRAN
- . Caixa de Ferramentas RENOUV





PROGRAMA UX DA QUESTÃO: OUVIDORIA, INOVAÇÃO E GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

APRENDIZADO

O Aprendizado envolve ações de capacitação programática, tendo como ponto de partida as informações dos usuários dos serviços públicos - registrados na ouvidoria - e com foco em quatro grandes grupos:

OUTRAS ESFERAS - SERVIDORES GDF - OGDF - TRILHA DE APRENDIZAGEM

- OUTRAS ESFERAS: 03 oficinas de Governança de serviços nos Seminários da RENOUV / 01 Oficina na Semana de Inovação da ENAP
- SERVIDORES GDF: 1ª Certificação em Governança de Serviços, com 11 órgãos participantes
- OGDF: MOBILIZA-DF - participação de 05 servidoras da OGDF, na modalidade de mentoria
- TRILHA DE APRENDIZAGEM: Capacitação de ouvidores e equipes, com foco na utilização das informações de ouvidoria para melhoria de serviços (308 certificados emitidos)



PROGRAMA UX DA QUESTÃO: OUVIDORIA, INOVAÇÃO E GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

CRESCIMENTO

Conjunto estruturado de projetos e ações voltadas para inserir as informações de experiência dos usuários (*User eXperience*) nos processos de desenho dos serviços públicos. Tais experiências encontram-se dispersas nas mais de 1.5000.000 manifestações de ouvidoria captadas desde 2017, e fornecem diversos insights sobre as percepções e dificuldades dos usuários nas vivências de serviços públicos.

1 - CAIXA DE FERRAMENTAS - GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

Construído em forma de jornada, esse toolkit fornece, de maneira didática e simples, as etapas para que uma ouvidoria se desenvolva com foco na melhoria de serviços. Desenhada pela Rede Nacional de Ouvidorias - Renouv, com a coordenação da OGDF.

Olhando para a figura abaixo, parece algo simples e lógico de trabalho. Mas tratou-se de um processo de construção coletiva e incremental, com aprendizado amplo e ancorado em diversas realidades do país.



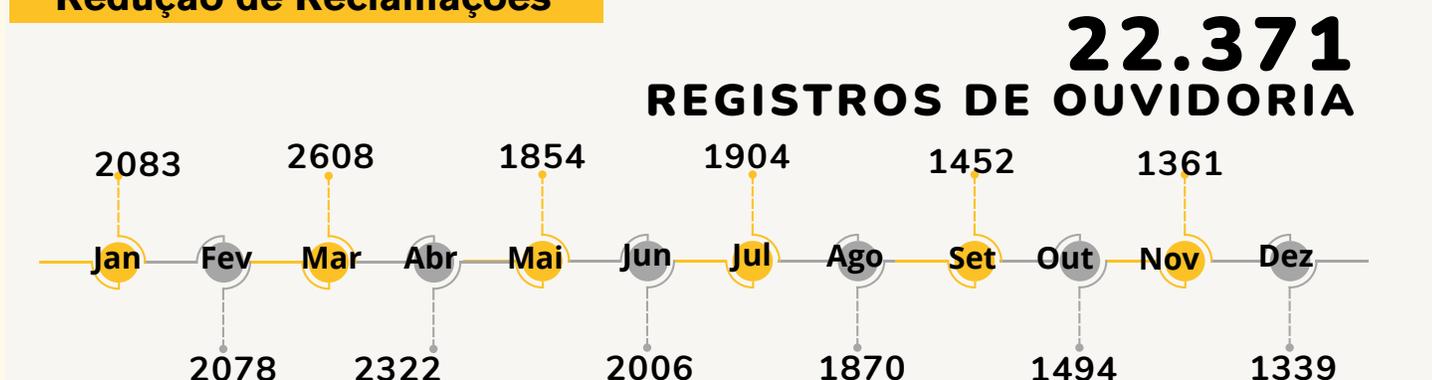
PROGRAMA UX DA QUESTÃO: OUVIDORIA, INOVAÇÃO E GOVERNANÇA DE SERVIÇOS



2 - ACT DETRAN - GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

Primeiro ACT firmado no contexto da Governança de Serviços. Com diversas estratégias de inovação, especialmente com o olhar sobre as principais dificuldades vivenciadas pelos usuários dos serviços do DETRAN, relacionados a (i) Carteira Nacional de Habilitação, (ii) Documentação de veículos e (iii) Multas. Com a atuação em parceria, o foco foi na melhoria de serviços relacionados aos 03 temas e o acompanhamento foi feito a partir dos indicadores de ouvidoria - redução dos reclamações e melhoria dos indicadores de qualidade.

Redução de Reclamações



AVALIAÇÃO CIDADÃ

	1° TRI	2° TRI	3° TRI	4° TRI	JAN 2024
Resolutividade	29 %	29 %	29 %	30 %	31 %
Satisfação	50 %	54 %	55 %	56 %	61 %
Recomendação	50 %	55 %	57 %	55 %	52 %
Resposta	35 %	38 %	39 %	41 %	48 %

PROGRAMA UX DA QUESTÃO: OUVIDORIA, INOVAÇÃO E GOVERNANÇA DE SERVIÇOS



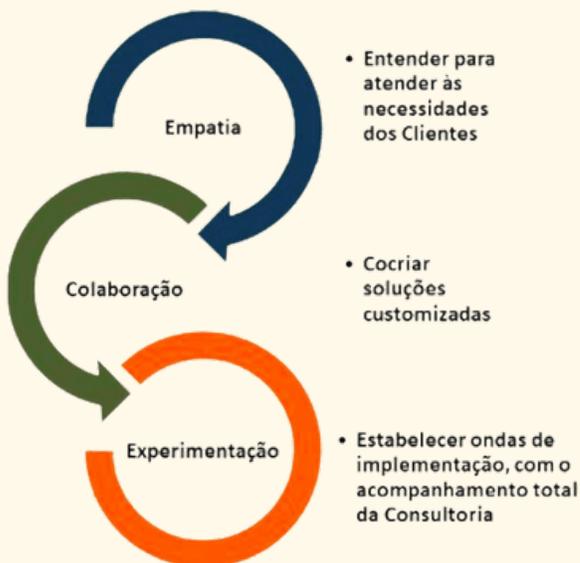
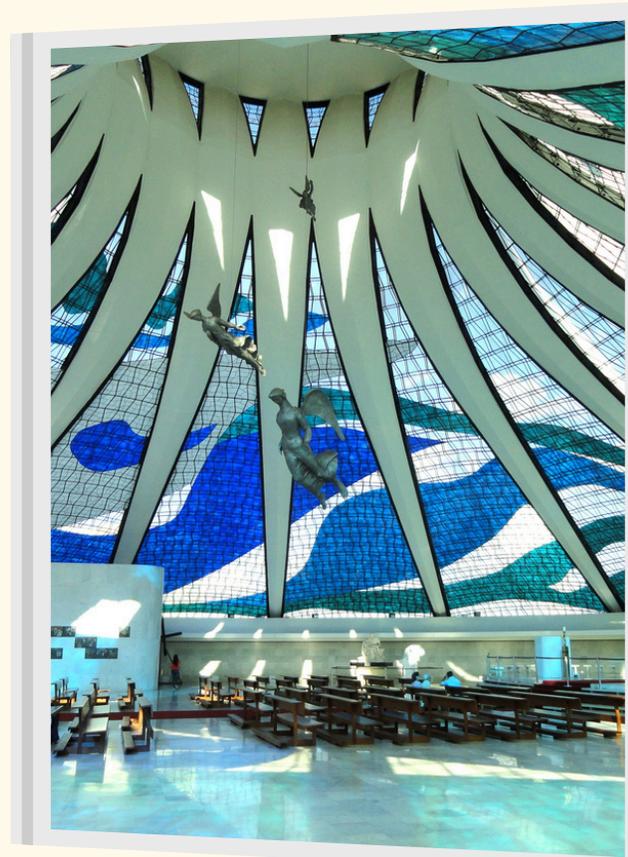
3 - CERTIFICAÇÃO EM GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

Primeira Certificação em Governança de Serviços do GDF com a participação de 11 órgãos do GDF.
43 Servidores foram certificados pela Escola de Governo do Distrito Federal (EGOV)

ÓRGÃOS PARTICIPANTES:

DETRAN-DF
SSP
SLU
CAESB
HEMOCENTRO

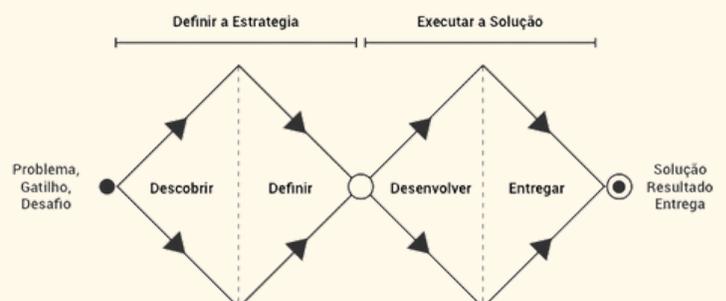
SEDES
CBMDF
SEDET
CGDF
SEE



METODOLOGIA APLICADA

Design Thinking: é uma abordagem para a criação de soluções inovadoras que respeita e abraça as diversas dimensões de um problema complexo.

Duplo Diamante: método com quatro fases, as quais permitem que você identifique o problema, desenvolva uma solução e depois a analise.



PROGRAMA UX DA QUESTÃO: OUVIDORIA, INOVAÇÃO E GOVERNANÇA DE SERVIÇOS



4 - FORMAÇÃO CONTINUADA EM OUVIDORIA PÚBLICA

Formação composta por uma trilha de aprendizagem que contempla 3 módulos, iniciado no ano de 2023 com encerramento em 2024:

- **Módulo I:** Começando o trabalho de ouvidoria– ambientar os novos ouvidores ou membros das equipes de ouvidoria por meio da apresentação das ferramentas de trabalho, metodologias a serem utilizadas e normas aplicáveis;
- **Módulo II:** Produzindo resultados para melhorar vidas– aprofundar os conhecimentos e as práticas dos ouvidores ou membros das equipes, trocas de experiências e possíveis convidados externos;
- **Módulo III:** Conhecendo novos temas – aprimorar os conhecimentos adquiridos pelos ouvidores ou membros das equipes de ouvidoria, com o intuito de propiciar ao servidor instrumentos e ferramentas gerenciais que o qualifiquem a fornecer subsídios efetivos ao aprimoramento da gestão pública.

Após a conclusão dos 3 módulos, sem obrigatoriedade de serem cursados de forma sequencial, o servidor irá adquirir a “Certificação em Ouvidoria Pública – SIGO-DF”



NOSSOS INSTRUTORES:



CECÍLIA



CLEITON



MARIA ALTAIR



FERNANDA



ALINE



MOHARA



ROBERSON



LYTCIA



MARLÚCIA



OUVIDORIAS PREMIADAS

CATEGORIA: OUVIDORIA NA
GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

Companhia Imobiliária de Brasília - TERRACAP

Acompanhamento dos processos de
comercialização

Procuradora-Geral do Distrito Federal - PGDF

Ouvidoria Ativa

Secretaria de Estado de Educação -

SEE Transformando futuros: Cartão
Material Escolar - CME

Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - CAESB

Hidrômetro de ouro

Secretaria de Justiça e Cidadania do Distrito Federal - SEJUS

Ouvidoria mais perto de você

CATEGORIA: OUVIDORIA
ACESSÍVEL E INCLUSIVA

Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE

Desenhando o amor

Secretaria de Estado de Esporte e Lazer - SEL

Projeto Voz Universal: Inclusão
através da Ouvidoria

Administração Regional de Santa Maria - RA-SANT

Biblioteca- Ambiente agradável,
lugar de aprendizagem!



CATEGORIA: COMUNICAÇÃO INTERNA E
EXTERNA DA OUVIDORIA

Polícia Militar do Distrito Federal - PMDF

Conscientização corporativa sobre Ouvidoria

Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal - IPREV

Transformando Reconhecimento em Excelência

Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde - FEPECS

#elogiarfazbem



RESULTADOS

QUALIDADE DA RESPOSTA



o projeto



59%

44%

PERSPECTIVAS DE AVALIAÇÃO:

RELATO DO CIDADÃO

Abrangência e clareza

RESPOSTA DA OUVIDORIA

Abrangência, clareza, exatidão e uso adequado da gramática das respostas concedidas

RESULTADO ALCANÇADO:

Aumento de **15 pontos %** no índice de Satisfação com a Resposta

o alcance

44%

59%

ÓRGÃOS ACOMPANHADOS:

ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS

Ceilândia
Sobradinho

EMPRESAS

BRB
Terracap
CAESB
CODHAB
METRÔ/DF
NOVACAP

SECRETARIAS

SEDES
SEE/DF
SEMOB
DFLEGAL
SES/DF

AUTARQUIAS

DER
DETRAN/DF
IBRAM
PCDF

RESULTADOS

com as pessoas



NOVOS USUÁRIOS

Pessoa Física **92.774**

Pessoas Jurídica **1.812**

Total de usuários portadores de deficiência **3.885**

TEMPO DE REGISTRO **- 9 min**

2022 **15 min**

2023 **6 min**

AVALIAÇÕES

do cidadão

Os indicadores de ouvidoria melhoraram em 2023!

81%

SATISFAÇÃO COM O
SISTEMA **+6%**

75%

RECOMENDAÇÃO **+6%**

59%

SATISFAÇÃO COM
A RESPOSTA **+14%**

73%

SATISFAÇÃO COM O
ATENDIMENTO **+9%**

71%

SATISFAÇÃO COM O
SERVIÇO DE OUVIDORIA **+10%**

39%

RESOLUTIVIDADE

RESULTADOS NOSSOS NÚMEROS

DADOS 2023
Relatório das principais demandas
registradas no PARTICIPA-DF
(01/01/2023 a 31/12/2023)

312.071

MANIFESTAÇÕES
REGISTRADAS

232.983

RECLAMAÇÕES

51.877

SOLICITAÇÕES

15.632

ELOGIOS

6.333

DENÚNCIA

3.562

INFORMAÇÃO

1.658

SUGESTÃO

26

IZA
INDISPONÍVEL

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1

10.946

SERVIDOR PÚBLICO

2

9.157

ILUMINAÇÃO
PÚBLICA

3

8.606

TAPA BURACO

4

8.316

DADOS
PESSOAIS - LGPD

5

7.954

AGENDAMENTO
DE CONSULTAS

ASSUNTO MAIS DEMANDADO DE 2023

SERVIDOR PÚBLICO:

1.945 DENÚNCIAS

- 5%



5.419 ELOGIOS

+ 11%



RESULTADOS



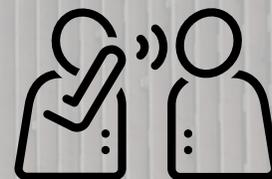
Como o cidadão nos procura?



43,4%

ParticipaDF

49,1%



7,5%

RESULTADOS

Realizamos 39 visitas técnicas para acompanhamento, recomendações e trocas com nossa rede.



326

PEDIDOS DE LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
RESPONDIDOS PELA CGDF

Palácio Buriti

Hoje somos:



131 OUVIDORIAS



+ DE 400 SERVIDORES



50% COM + DE 5 ANOS DE EXPERIÊNCIA



NOSSOS RESULTADOS

1º TRIMESTRE

- Parceria entre a Controladoria-Geral do DF - CGDF e o Conselho de Desenvolvimento Econômico, Sustentável e Estratégico do Distrito Federal - CODESE (ACT nº 01/2023): para construção conjunta de soluções visando a melhoria das políticas e dos serviços públicos, a partir do intercâmbio de informações sobre as demandas da sociedade recebidas pela Ouvidoria e dos setores produtivos;
- Grupo de Trabalho- GT GOVERNANÇA DE SERVIÇOS: participamos do Seminário Nacional de Ouvidorias, como Painelista (Ouvidora-Geral do DF) e na Coordenação da Oficina de Governança de Serviços para Ouvidorias de todo o Brasil;
- 1ª REUNIÃO GERAL DA REDE DE OUVIDORIAS DO DF: realizada em janeiro, apresentamos os temas a serem trabalhados em 2023 (Governança em Serviços Públicos e Qualidade da Resposta), discutimos assuntos relacionados ao programa de formação, ao Serviço de Informações ao Cidadão- SIC e ao sigilo das denúncias;
- COMEMORAÇÃO DO DIA DA OUVIDORIA: momento de engajamento e comemoração! As Ouvidorias premiadas apresentaram suas práticas e celebramos juntos nossas vitórias;
- PROGRAMA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL 24H: focamos na aproximação com as equipes das Administrações Regionais, para ajustes de fluxos e serviços. Fizemos de 11 visitas às Administrações e 6 reuniões com o GT Articulação;
- CÂMARA DE CONCILIAÇÃO PARA CONVIVÊNCIA URBANA - CCCON: trabalhamos na nossa preparação para conciliar conflitos relacionados ao barulho excessivo nas cidades. Nesse primeiro trimestre, finalizamos o Regimento interno da Câmara e como serão tratadas as demandas desse tema.



NOSSOS RESULTADOS

2º TRIMESTRE

- Acordo de Cooperação Técnica - ACT REDE OUVIR DF: Acordo assinado entre Tribunal de Contas do Distrito Federal - TCDF, Ministério Público de Contas do Distrito Federal - MPCDF, Câmara Legislativa do Distrito Federal - CLDF, Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF, Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios - TJDFT e o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT, com o propósito de viabilizar o fluxo de tramitações de manifestações entre as entidades.
- Grupo de trabalho - GT REDE DE CONTROLE da gestão pública do Distrito Federal: realizamos 4 reuniões para definição das entregas, planejamento do cronograma de trabalho, alinhamento do dicionário de dados, além da realização de reunião de interlocução com o GT do Programa de Descentralização Administrativa e Financeira - PDAF;
- Grupo de Trabalho - GT GOVERNANÇA DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS: no 2º trimestre realizamos 6 reuniões para definição dos elementos de composição do kit de ferramentas da Governança de Serviços e mais 4 reuniões para definição da Jornada das Ouvidorias na Governança de Serviços;
- Acordo de Cooperação Técnica - ACT com o Conselho de Desenvolvimento Econômico, Sustentável e Estratégico do Distrito Federal - CODESE: em abril realizamos reunião de apresentação dos dados de ouvidoria, com o objetivo de colaborar com a produção de estudos e análises por parte das Câmaras do Conselho;
- Acordo de Cooperação Técnica - ACT Departamento de Trânsito do Distrito Federal - DETRAN: em abril, assinamos o ACT nº 01/2023 como medida de aprimoramento dos serviços prestados pela entidade;



- O Grupo de Trabalho - GT GOVERNANÇA DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS teve a oportunidade de testar a jornada de Governança de Serviços no transporte público de Belo Horizonte. Onde foi possível validar a jornada com sucesso;
- VALIDAÇÃO DO CADASTRO DO USUÁRIO NA BASE DE DADOS DA RECEITA FEDERAL: aprimoramos o uso da inteligência artificial (IZA) com a implementação da validação dos CPF's, tanto para cadastros novos como para a limpeza da base de usuários;
- Durante o 3º trimestre, ocorreu uma grande inovação no serviço público com o projeto UX DA QUESTÃO - Ouvidoria, Inovação e Governança de Serviços. Em parceria com a Escola de Governo do Distrito Federal, iniciamos 2 turmas da Oficina Governança de Serviços. Abordamos o design thinking por meio da imersão nos problemas, mapa de stakeholders, caixa de ferramentas e aplicação das metodologias pelos 10 órgãos participantes;
- Acordo de Cooperação Técnica - ACT Departamento de Trânsito do Distrito Federal - DETRAN: proporcionou o fortalecimento da equipe da Ouvidoria do DETRAN, que ampliou o quadro servidores, que foram treinados pela Ouvidoria-Geral. Além disso, juntos, atualizamos o Mapa de Riscos, adequamos o fluxo de trabalho da Ouvidoria do DETRAN e propusemos melhorias nos serviços e canais de atendimento. Por fim, elaboramos um plano de ação para melhorar ainda mais a qualidade dos serviços prestados;
- Lançamento da Logo da Ouvidoria do GDF e o manual de aplicação: A nova marca da Ouvidoria do Distrito Federal, elaborada pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, busca ser mais simples, acessível e trazer a ideia de proximidade com o cidadão do DF.



- Primeira certificação em governança de serviços do GDF: Elaborado pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF), unidade da CGDF, o curso Governança de Serviços certificou 45 servidores de dez órgãos e entidades do DF atuantes em áreas diversas;
- 3º Seminário Nacional de Ouvidorias de 2023 - Tema: Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa: Realizado em São Paulo, contou com uma Oficina conduzida pela Ouvidora-Geral sob o tema “Experiência de Usuário no Design de Serviços para Ouvidoria Públicas”;
- Projetos de ouvidorias de órgãos do governo são premiados: A OGDF reconheceu 17 iniciativas de ouvidorias dos órgãos do GDF com a 8ª edição do Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria Pública;
- XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores - Tema: A Ouvidoria Estratégica e a Inclusão Cidadã: ações e inovações - Realizado em Brasília, contou com a participação expressiva da Rede SIGO e da Ouvidora-Geral na Mesa-redonda “A Ouvidoria estratégica: práticas de excelência, contribuições para governança e integridade, gerenciamento de riscos e saneamento das reincidências”.
- Jornada SIGO 2023: Momento de apresentar resultados, de reconhecimento, de agradecimento e de comemoração;



CONCLUSÃO

EM 2023 FOI UM ANO DE SIGNIFICATIVOS AVANÇOS E DESAFIOS PARA A OUVIDORIA. A CRESCENTE PARTICIPAÇÃO DOS CIDADÃOS, DEMONSTRA A CONFIANÇA DA POPULAÇÃO EM NOSSOS SERVIÇOS E REFORÇA A IMPORTÂNCIA DE UMA OUVIDORIA ATUANTE E EFICIENTE.

EXPANDIMOS NOSSA JORNADA NO MUNDO DA GOVERNANÇA DE SERVIÇOS! A ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES PERMITIU IDENTIFICAR AS PRINCIPAIS QUEIXAS E SUGESTÕES DOS CIDADÃOS, RESULTANDO EM DIVERSAS AÇÕES E PROJETOS QUE TROUXERAM MELHORIAS E INOVAÇÕES NOS SERVIÇOS PRESTADOS.

PARA O PRÓXIMO ANO, NOSSO OBJETIVO É CONTINUAR INOVANDO, APRIMORANDO NOSSOS PROCESSOS, CAPACITANDO NOSSA REDE, EXPANDINDO A ACESSIBILIDADE AOS NOSSOS SERVIÇOS E PROMOVEDO AINDA MAIS A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ.

AGRADECEMOS A TODOS QUE CONTRIBUÍRAM COM OS RESULTADOS AQUI APRESENTADOS!

*as coisas incríveis nunca são feitas por
uma única pessoa, são feitas por um time.*

(STEVE JOBS)