



**Corpo de Bombeiros Militar do
Distrito Federal
Relatório do 1º Trimestre - 2024
Ouvidoria - CBMDF**

(61) 983215053 - Secretaria

(61) 991294521 - Na Hora Taguatinga

(61) 981672231 - Na Hora Rodoviária

ouvidoria.secretaria@cbm.df.gov.br

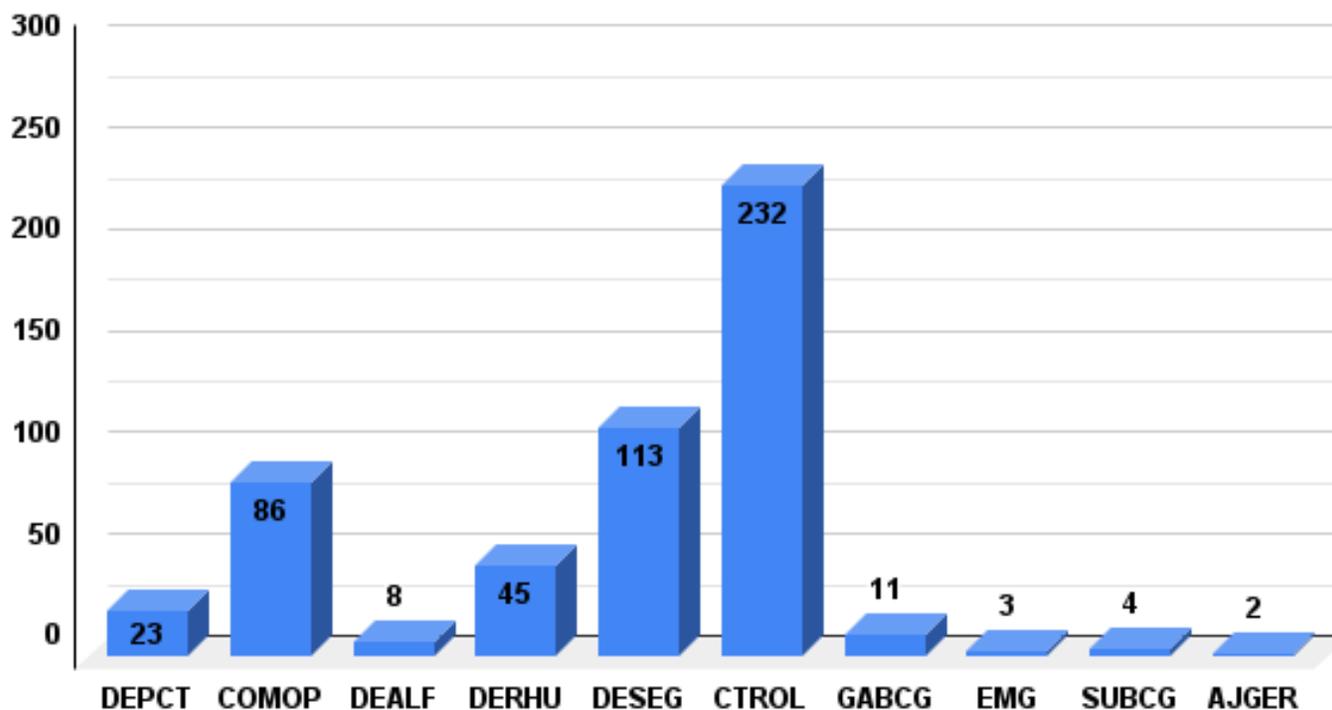
Cel.QOBM/Comb. Hildebeto Barbosa dos Santos - Ouvidor

Cap.QOBM/Comb. André Luis Silva Mezêncio - Ouvidor Adjunto

Manifestações	Indicadores	Projetos realizados
<p>Total de manifestações</p> <p>528</p>	<p>índice de resolutividade</p> <p> 33%</p>	<p>Ouvidoria itinerante</p> <p>Visitando Grupamentos Multiemprego, este projeto visa conscientizar os militares do CBMDF quanto aos serviços da Ouvidoria, divulgando as formas de acesso e esclarecendo como são os procedimentos internos.</p>
<p>Denúncias</p> <p>52</p>	<p>índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria</p> <p> 87%</p>	<p>Ouvidoria da mulher</p> <p>A Ouvidoria da Mulher é o canal especializado para o recebimento de demandas relacionadas à violência contra a mulher.</p>
<p>Reclamações</p> <p>237</p>	<p>Índice de satisfação com o atendimento</p> <p> 89%</p>	<p>Capacitações</p> <p>Foi realizado pela Ouvidoria duas capacitações, uma para os militares em geral do CBMDF e outra para os militares assistentes da Ouvidoria.</p>
<p>Elogios</p> <p>47</p>	<p>Índice de satisfação com a resposta</p> <p> 78%</p>	
<p>Sugestões</p> <p>2</p>	<p>Índice de satisfação com o sistema</p> <p> 94%</p>	
<p>Informações E-sic</p> <p>146</p>	<p>índice de recomendação</p> <p> 89%</p>	

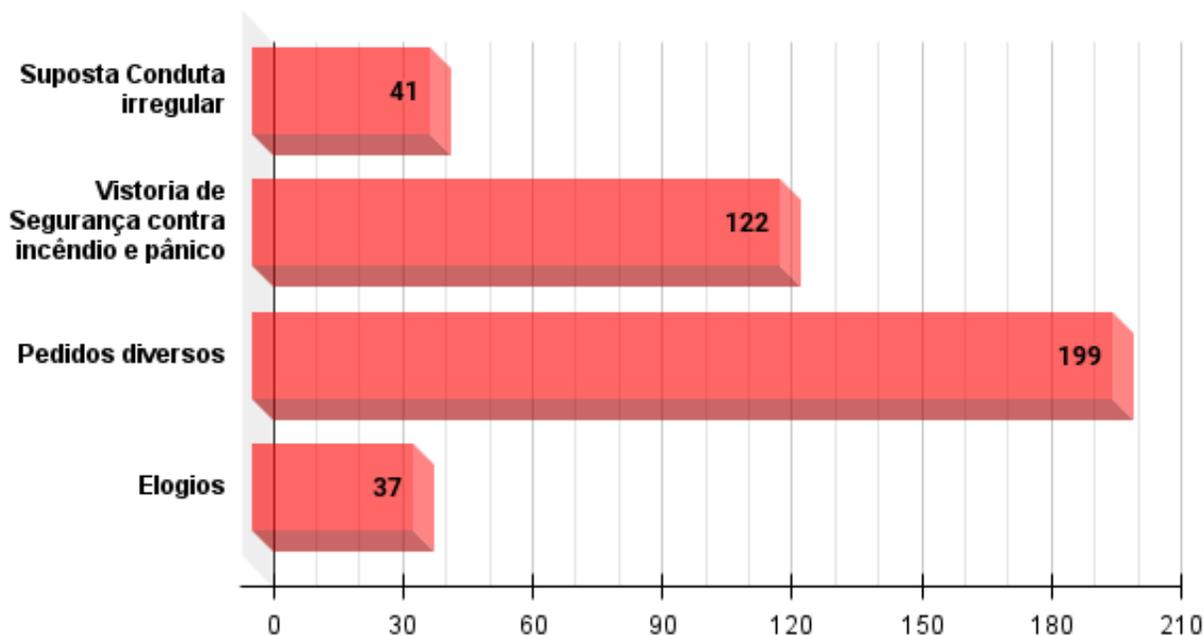


Quantidade de manifestações por Órgãos de Direção



As manifestações direcionadas a CTROL estão em sua maioria faltando dados para enviar às setoriais, ou possuem o mesmo teor (multiplicadas).

Assuntos recorrentes



De acordo com pesquisa realizada dia 16/04/2024 na base de dados do CBMDF (GESINT), a atualização técnica poderá influenciar o quantitativo de assuntos recorrentes, para mais ou para menos.

Análise do Ouvidor



Manifestações gerais:

- As manifestações tiveram uma diminuição de 2,6%, em comparação ao 4º trimestre de 2023.
- O assunto "Pedidos diversos" engloba, na maioria, pedidos de informações, cópias de ocorrências, pedido de corte de árvores e retirada de animais.

Prazos:

- O prazo médio registrado foi de 8,5 dias e todas as manifestações foram respondidas no prazo legal.

Elogios:

- Foram contabilizados 47 elogios, representando um aumento de 5,0% em relação ao trimestre anterior. O COMOP foi o órgão de direção que mais recebeu elogios, com 68,1% do total.

Pesquisa de Satisfação:

- O índice de avaliação da ouvidoria obteve uma aprovação de 87%, fundamentada em 54 avaliações - 12,7% mais avaliações, em relação ao 4º trimestre de 2023.
- O índice de resolutividade registrou um aumento de 32% em comparação ao último trimestre. No entanto, a quantidade de respostas à pesquisa de satisfação continuou baixo, apenas 56 respostas, ou 10,6% do total.