



**Corpo de Bombeiros Militar do
Distrito Federal
Relatório do 3º Trimestre - 2024
Ouvidoria - CBMDF**

(61) 3193-0061 - Secretaria

(61) 991294521 - Na Hora Taguatinga

(61) 981672231 - Na Hora Rodoviária

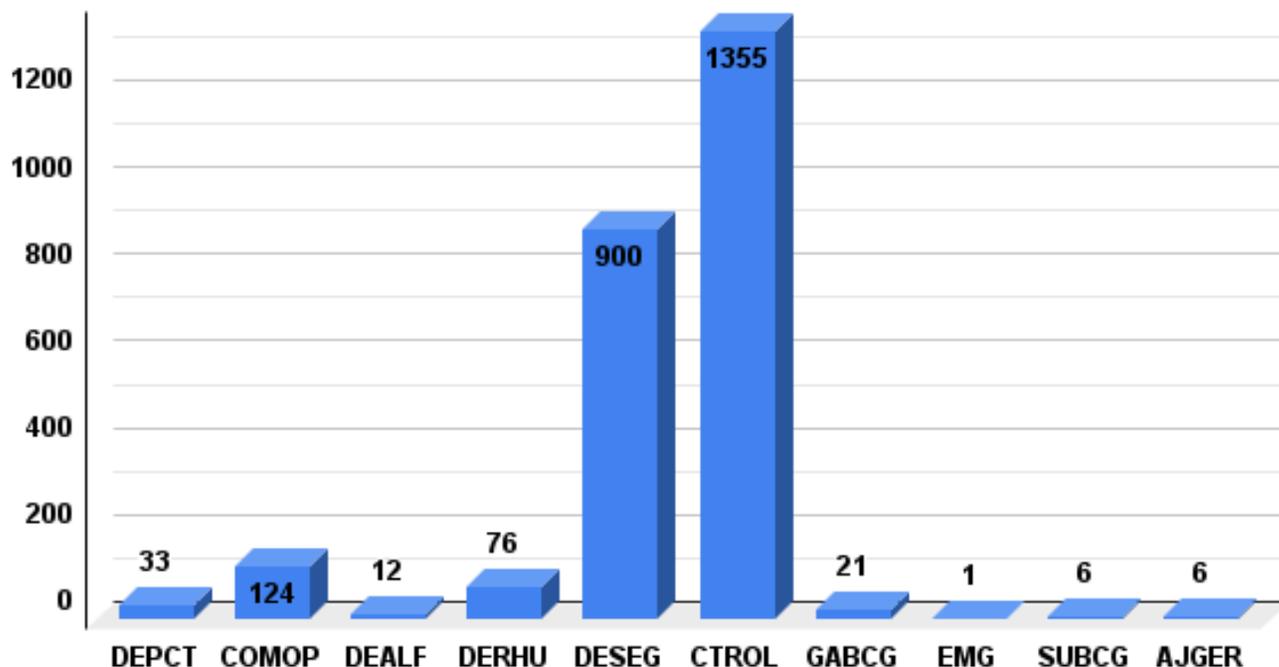
ouvidoria.secretaria@cbm.df.gov.br

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>2534</p>	<p>índice de resolatividade</p> <p> 60%</p>	<p>Carta de serviços</p> <p>A carta de serviços foi entregue atualizada em setembro, com apresentação totalmente original e escrita em linguagem simples.</p>
<p>Denúncias</p> <p>76</p>	<p>índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria</p> <p> 90%</p>	<p>Melhoria dos indicadores</p> <p>Foram implementadas duas práticas: a criação de uma função para contato com o cidadão após o recebimento de resposta definitiva e reestruturação textual das respostas recebidas dos setores, o que possibilitou aumentar tanto o índice de resolatividade quanto o da satisfação com a resposta.</p>
<p>Reclamações</p> <p>2116</p>	<p>Índice de satisfação com o atendimento</p> <p> 87%</p>	<p>Capacitações</p> <p>Além do nivelamento para os militares da Ouvidoria, foi proposto a realização de cursos de EAD pela escola de governo.</p>
<p>Elogios</p> <p>85</p>	<p>Índice de satisfação com a resposta</p> <p> 93%</p>	
<p>Sugestões</p> <p>3</p>	<p>Índice de satisfação com o sistema</p> <p> 89%</p>	
<p>Informações E-sic</p> <p>70</p>	<p>índice de recomendação</p> <p> 87%</p>	

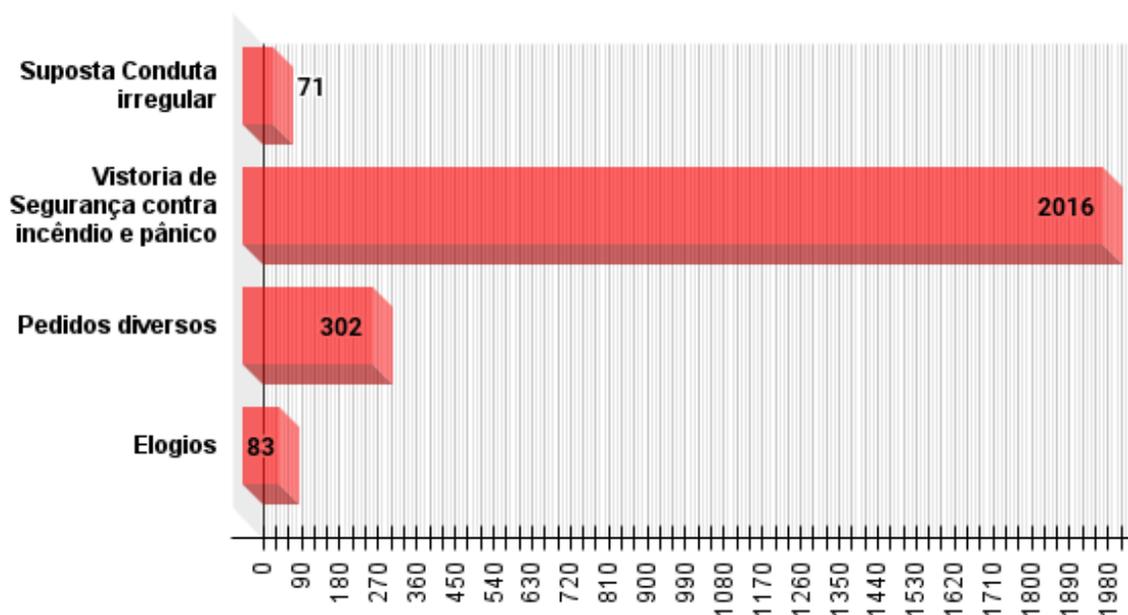
Quantidade de manifestações por Órgãos de Direção



As manifestações direcionadas a CTROL estão em sua maioria, relacionadas a pedidos de vistorias de forma anônima que possuem o mesmo teor, ou faltaram dados para enviar às setoriais.

Ao DESEG, a maioria também se referem a pedidos de vistorias multiplicados.

Assuntos recorrentes



De acordo com pesquisa realizada dia 09/10/2024 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 um aumento de 320%, em comparação ao 2º trimestre de 2024 (foi recebido um volume atípico de pedidos de vistoria em edificação de forma anônima).
- 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 3,2 dias e todas as manifestações foram respondidas no prazo legal (diminuição do prazo ocorreu devido a elaboração de resposta definitiva para manifestações anônimas em alto volume).

Elogios:

- Foram contabilizados 85 elogios, representando um aumento de 57,5% em relação ao trimestre anterior. O COMOP foi o órgão de direção que mais recebeu elogios (44), com 51,76% do total.

Pesquisa de Satisfação:

- O índice de avaliação da ouvidoria obteve uma aprovação de 90%, fundamentada em 164 avaliações - 131% mais avaliações, em relação ao 2º trimestre de 2024.
- O índice de resolutividade registrou um aumento de 34% em comparação ao último trimestre.