



**Corpo de Bombeiros Militar do  
Distrito Federal  
Relatório do 1º Trimestre - 2025  
Ouvidoria - CBMDF**

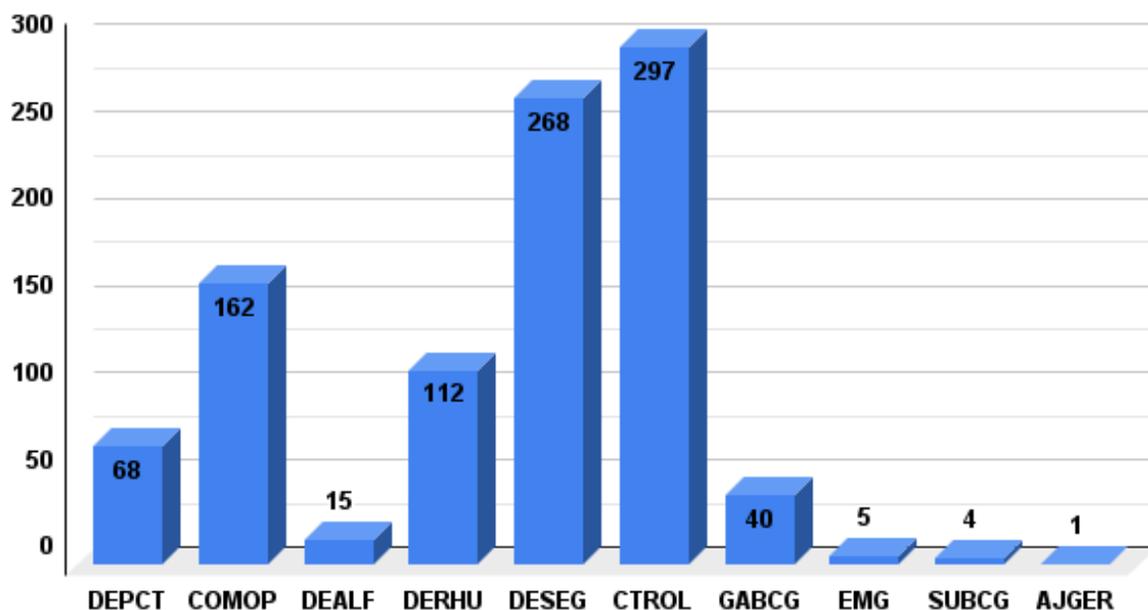
**(61) 3193-0061 - Secretaria  
(61) 991294521 - Na Hora Taguatinga  
(61) 981672231 - Na Hora Rodoviária  
[ouvidoria.secretaria@cbm.df.gov.br](mailto:ouvidoria.secretaria@cbm.df.gov.br)**

**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><b>973</b></p>	<p>índice de resolutividade</p> <p> 46%</p>	<p><b>Índice de Transparência Ativa (ITA)</b></p> <p>O índice, que é fornecido por uma avaliação da Controladoria Geral do Distrito Federal, baseado no serviço de publicação proativa de informações nos sítios eletrônicos do CBMDF, alcançou média de 95% (janeiro e Fevereiro).</p>
<p>Denúncias</p> <p><b>130</b></p>	<p>índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria</p> <p> 94%</p>	<p><b>indicadores e capacitações</b></p> <p>A ouvidoria trabalhou com o nivelamento e instruções para a equipe, abordando classificação e gerenciamento de fluxo de manifestações, além de contar com a função de pós-atendimento com o cidadão, o que possibilitou manter os índices de satisfações altos.</p>
<p>Reclamações</p> <p><b>534</b></p>	<p>Índice de satisfação com o atendimento</p> <p> 92%</p>	
<p>Elogios</p> <p><b>83</b></p>	<p>Índice de satisfação com a resposta</p> <p> 92%</p>	
<p>Solicitações</p> <p><b>61</b></p>	<p>Índice de satisfação com o sistema</p> <p> 98%</p>	
<p>Informações E-sic</p> <p><b>79</b></p>	<p>índice de recomendação</p> <p> 92%</p>	



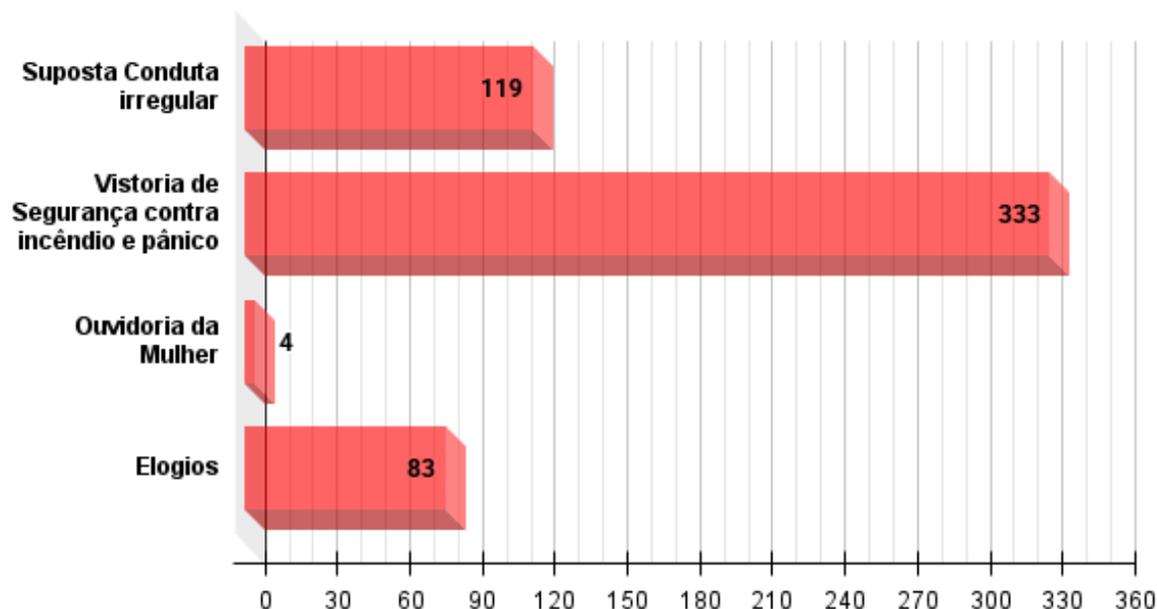
## Quantidade de manifestações por Órgãos de Direção



As manifestações direcionadas a CTROL estão em sua maioria, relacionadas a pedidos de vistorias que já possuem andamento, manifestações que faltaram dados para enviar às setoriais, ou pedidos de cópias de ocorrências.

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

## Assuntos recorrentes



De acordo com pesquisa realizada dia 15/04/2025 na base de dados do CBMDF (GESINT). A atualização técnica do painel de dados do CBMDF, poderá influenciar o quantitativo de assuntos recorrentes, para mais ou para menos.

# Análise do Ouvidor



## **Manifestações gerais:**

- As manifestações tiveram um aumento de 83%, em comparação ao 1º trimestre de 2024 e aumento de 45% em comparação ao último trimestre de 2024.
- O assunto "Pedidos diversos" engloba, na maioria, pedidos de informações, pedido de corte de árvores e retirada de animais.

## **Prazos:**

- O prazo médio registrado foi de 6,8 dias e todas as manifestações foram respondidas.

## **Elogios:**

- Foram contabilizados 83 elogios, representando um aumento de 73% em relação ao trimestre mesmo trimestre de 2024. O COMOP foi o órgão de direção que mais recebeu elogios (45), com 54,2% do total.

## **Pesquisa de Satisfação:**

- O índice de avaliação da ouvidoria obteve uma aprovação de 94%, fundamentada em 119 avaliações - 18% menos avaliações, em relação ao último trimestre de 2024 (141)
- O índice de resolutividade registrou um aumento de 45% para 46% em relação ao último trimestre, porém o número de avaliações continuou baixo em relação ao total de manifestações (74 avaliações).