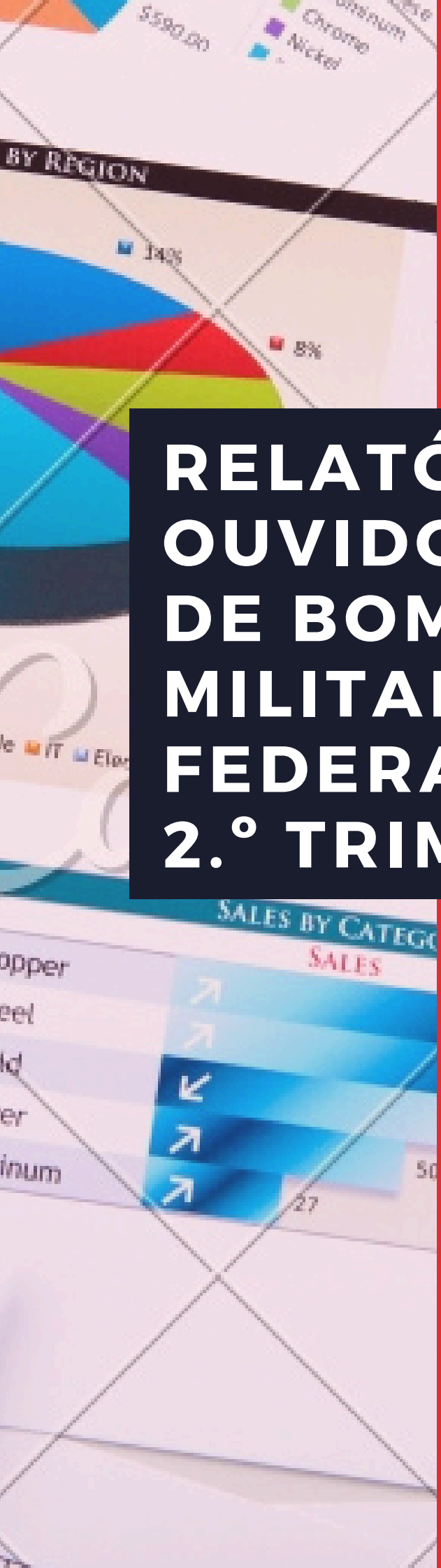


ABRIL - JUNHO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA CORPO DE BOMBEIRO MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
2.º TRIMESTRE 2025

QUEM SOMOS

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha Barros Junior

CONTROLADOR - GERAL

Daniel Alves Lima

COMANDANTE - GERAL CBMDF

Coronel QOBM/Comb. Moisés Alves Barcelos

OUVIDORA - GERAL

Daniela Ribeiro Pacheco

OUVIDOR CBMDF

Coronel QOBM/Comb. Hildebeto Barbosa dos Santos

NOSSOS NÚMEROS
2.º TRIMESTRE

883

REGISTROS NO 2° TRIMESTRE

663 - Internet - 75%

104 - Central 162 - 12%

115- Presencial - 13%

ANÁLISE

No primeiro trimestre de 2025 tivemos 973 registros no sistema Participa-DF direcionados a nossa Ouvidoria.

Ao compararmos com os dados do mesmo período de 2024, o total de manifestações foi de 474, enquanto em 2025 esse número foi maior, um acréscimo de 86%.

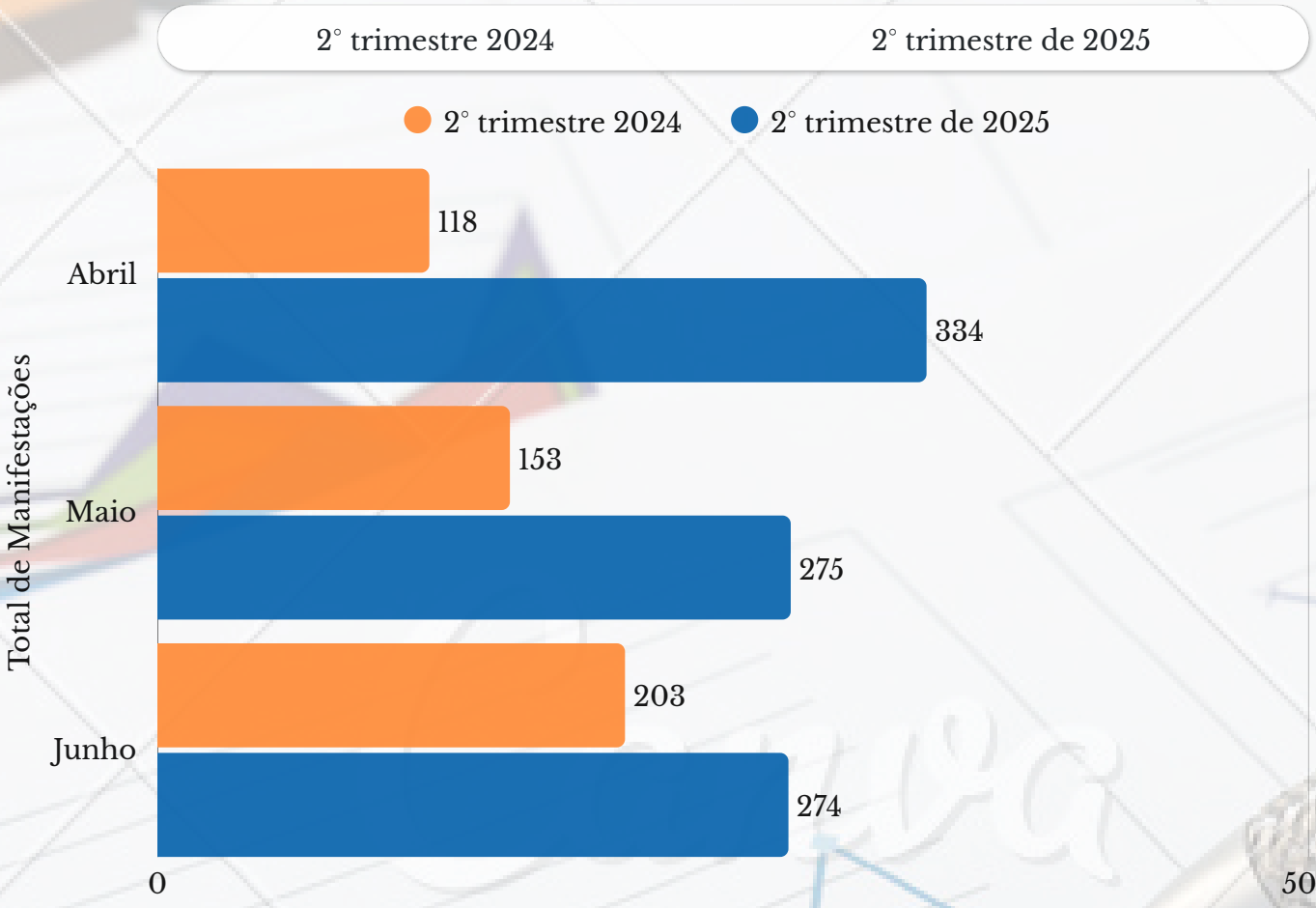
A Internet continuou sendo o meio mais utilizado, com 663 manifestações registradas diretamente pelo cidadão no Participa-DF.

No mesmo período em 2024 tivemos 320 manifestações realizadas pela internet e tivemos um aumento de registro de 107% em 2025. Isso indica uma aumento pela preferência do uso da plataformas on-line.

As manifestações presenciais também aumentaram, de 34 em 2024 para 115 em 2025.

Por outro lado, a Central 162 registrou uma queda nas manifestações, passando de 120 em 2024 para 104 em 2025.

COMPARATIVO MENSAL MANIFESTAÇÕES 2024 X 2025



ANÁLISE

Observamos que o mês de junho registrou o maior número de manifestações tanto em 2024 quanto em 2025 foi o mês de abril. Esse aumento está atribuído ao aumento considerável de solicitação de vistorias (357%).

Em contraste, os meses de janeiro e fevereiro apresentaram uma menor procura pelos serviços de ouvidoria.

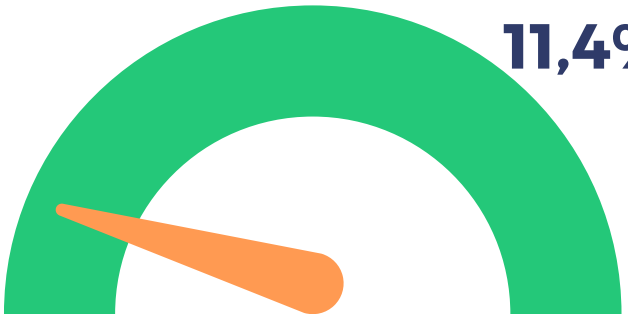
Percebemos que nos três meses de 2025 tivemos um aumento nos registros quando comparado com o mesmo período de 2024. De forma geral, é possível constatar que os usuários têm utilizado mais o serviço de Ouvidoria.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

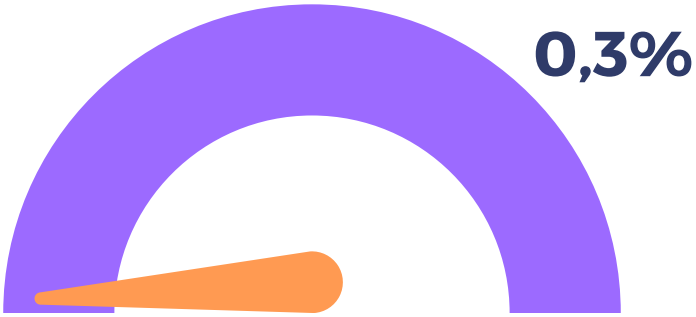
Reclamação

Solicitação

Elogio



Denúncia



Informação

Sugestão

ANÁLISE

As reclamações representam o maior aumento entre 2024 e 2025, passando de 287 para 547, o que representa uma aumento de cerca de 91%. Contudo as demandas ainda permanecem relacionadas à vistorias.

Constatou-se, também, um aumento considerável nos elogios (85%), em que os manifestantes elogiam satisfação com serviços, atuação no socorro e dedicação de militares.

ASSUNTOS + DEMANDADOS

ANÁLISE

Ao comparar os dados do segundo trimestre de 2024 com 2025 houveram algumas mudanças em relação ao volume mas não em relação ao teor dos assuntos mais demandados.

Em 2024, houve 180 registros com o assunto vistorias, o maior número, seguido por 50 manifestações relacionadas ao assunto cópia de ocorrências e 48 para assunto suposta conduta irregular de militar.

Já em 2025, o cenário mudou ligeiramente. O elogios relacionados à satisfação com o serviço aumentaram em 85%, tornando-se o terceiro tipo de assunto mais demandado.

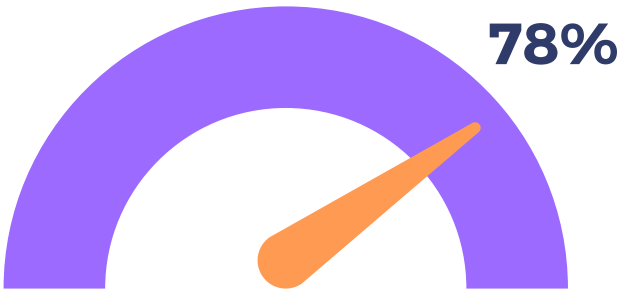
INDICADORES

Satisfação com atendimento

Satisfação com a ouvidoria

Qualidade da resposta

Satisfação com o sistema



Recomendação

Resolutividade

ANÁLISE

Ao analisar os indicadores no Painel de Ouvidoria nota-se que, em comparação ao 2º trimestre de 2024 e 2025, há uma queda de performance dos órgãos do SIGO (à exceção da satisfação com a resposta, o qual aumentou 6%).

O CBMDF caminha junto a esta tendência, possivelmente pelo aumtento considerável do número de manifestações. Contudo, a Corporação ganhou 2 posições no Rank de Órgãos entre os períodos.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

74
Total de pedidos

6 dias
Tempo médio de resposta

100%
% resposta no prazo

61
Acolhidos

10
Não Acolhidos

ANÁLISE

No primeiro trimestre, a nossa Ouvidoria recebeu 74 pedidos de acesso à informação. Desses, 10 não foram acolhidos devido a diversas razões como: tratar-se de denúncias, reclamações ou solicitações de prestação de serviços, não se caracterizando como um pedido de acesso à informação, órgão sem competência para responder ao assunto e inexistência da informação.

Respondemos efetivamente 71 pedidos e observamos uma queda de 44% de solicitações de acesso à informação em relação ao mesmo período de 2024. Demonstrando que a Corporação está evoluindo em seu processo de transparência ativa e a informação possivelmente está mais acessível.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

- Cursos da trilha de certificação em Ouvidoria, na EGOV.
- Curso Ressignificar, na EGOV, turma 4.2025.
- Café com Ouvidoria, PMDF e CBMDF, dia 14/04/25.
- Encontro de Autoridades de Monitoramento da LAI do Governo do Distrito Federal - 2025, dia 14/05/25.
- Reunião com o Centro de Comunicação Social para alinhamento de ações do Programa LAI em Foco, 14/04/25.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

Participação na 52ª Edição, do GDF+Perto do Cidadão, nos dias 23 e 24/05/25, que ocorreu na RA Fercal.

Tivemos 02 Registros de manifestações

Bate papo com a Ouvidoria foi realizado, no dia 24/06/25, com as seguintes áreas técnicas: Diretoria de Análise de Projetos.

Orientações quanto ao fluxo processual de solicitação via Lei de Acesso à Informação no E-SIC

Participamos de Café com a Ouvidoria e foi realizado com participação das Ouvidorias da PMDF, DETRAN, PCDF e SSPDF, no dia 26/06/25

No encontro houve troca de informações sobre fluxo de manifestações, pareceres sobre recursos e experiências à atividade de Ouvidoria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANÁLISE

O relatório do 2° trimestre de 2025 apresentou os dados da Ouvidoria do CBMDF, assuntos mais demandados, atendimentos realizados, indicadores, metas alcançadas do plano de ação, participações em eventos, capacitações realizadas, assim como os projetos desenvolvidos, dentre outros.

Os principais resultados do trimestre indicam um aumento significativo na utilização dos serviços da Ouvidoria por parte dos cidadãos:

- No 2° trimestre de 2025, foram registrados 883 manifestações, um número que representa um acréscimo de 86% em comparação com as 474 manifestações no mesmo período de 2024. Houve uma ligeira queda em relação ao 1° trimestre de 2025, que registrou 973 manifestações.
- Medidas implementadas foram parcialmente efetivas.
- Áreas para melhoria: capacitações contínuas para melhora na eficiência considerando o aumento da demanda.

Impacto e Benefícios:

- O impacto das ações da Ouvidoria foi positivo, observando-se um engajamento crescente dos usuários com o serviço, evidenciado pelo aumento no volume de manifestações e elogios. A Corporação demonstra evolução na gestão da informação, como indicado pela redução de solicitações de LAI e a alta taxa de resposta dentro do prazo. A intensificação das capacitações e a participação em eventos reforçam o compromisso com a melhoria contínua e a transparência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANÁLISE

Recomendações:

- Continuidade das capacitações a fim de continuar aprimorando a qualidade do serviço;
- Aprimorar o pós-atendimento visando à evolução dos indicadores;
- Continuidade das ações de governança visando a aprimorar o fluxo e a qualidade de respostas.

Conclusão:

O relatório mostra que é necessário continuar primando pela eficiência do serviço, considerando o aumento do engajamento social no serviço de Ouvidoria. Implementar recomendações e melhorar a comunicação com as áreas técnicas garantirá a melhoria nos prazos de resposta ao cidadão.

Fontes: Painel de Ouvidoria do DF; SIC - Sistema de Informação ao Cidadão; Painel Gestão Estratégica e Inteligência de Negócios do CBMDF.