



JULHO - SETEMBRO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL

3.º TRIMESTRE *2025*

QUEM SOMOS

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha Barros Junior

OUVIDORA - GERAL

Daniela Ribeiro Pacheco

CONTROLADOR - GERAL

Daniel Alves Lima

OUVIDOR CBMDF

Coronel QOBM/Comb.
Hildebeto Barbosa dos Santos

COMANDANTE- GERAL CBMDF

Coronel QOBM/Comb. Moisés
Alves Barcelos

OUVIDORA ADJUNTA CBMDF

Tenente Coronel QOBM/Comb.
Paula Tiemy Nogueira

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



NOSSOS NÚMEROS

3.º TRIMESTRE

766

REGISTROS
NO
3º TRIMESTRE



583 - Internet - 76,1%



60 - Central 162 - 7,83%



123- Presencial - 16,05%

ANÁLISE

No terceiro trimestre de 2025 tivemos 766 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 2695, enquanto em 2025 esse número foi menor, um decréscimo de 71,58%.

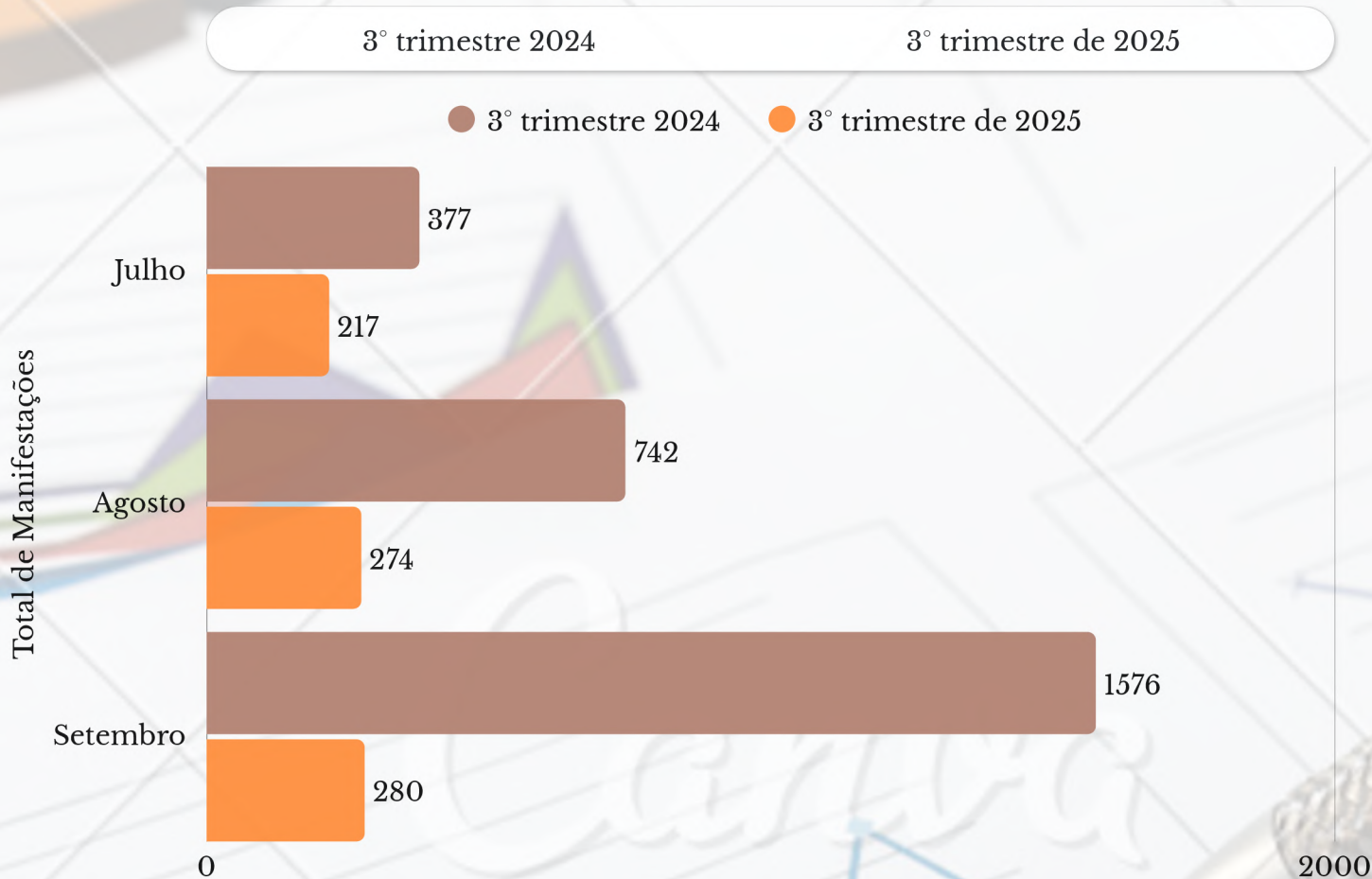
A Internet continuou sendo o meio mais utilizado, com 583 manifestações registradas diretamente pelo cidadão no Participa-DF.

No mesmo período em 2024 tivemos 2477 manifestações realizadas pela internet e tivemos uma redução de registro de 76,46% em 2025. Isso indica uma queda pela preferência do uso de plataformas on-line.

Da mesma maneira, a Central 162 registrou uma queda nas manifestações, passando de 92 em 2024 para 60 em 2025.

As manifestações presenciais também diminuíram, de 126 em 2024 para 123 em 2025.

COMPARATIVO MENSAL MANIFESTAÇÕES 2024 X 2025



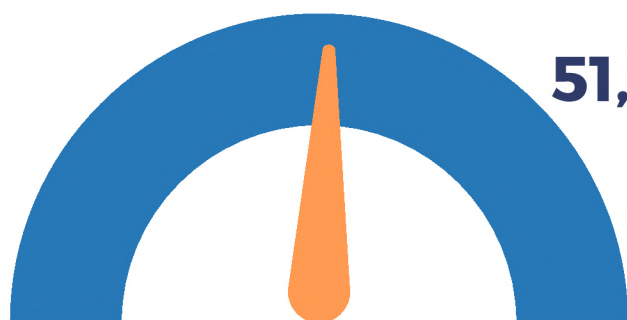
ANÁLISE

Observamos que o mês de setembro registrou o maior número de manifestações tanto em 2024 quanto em 2025. Esse aumento pode ser atribuído ao aumento de pedidos de vistorias.

Em contraste, os meses de julho e agosto apresentaram uma menor procura pelos serviços de ouvidoria.

Percebemos que nos três meses de 2025 tivemos um decréscimo nos registros que nos mesmos períodos de 2024, tal queda pode ter ocorrido porque na realidade o 3° trimestre de 2024 foi atípico, onde foi recebido um volume atípico de pedidos de vistoria em edificação de forma anônima.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Reclamação



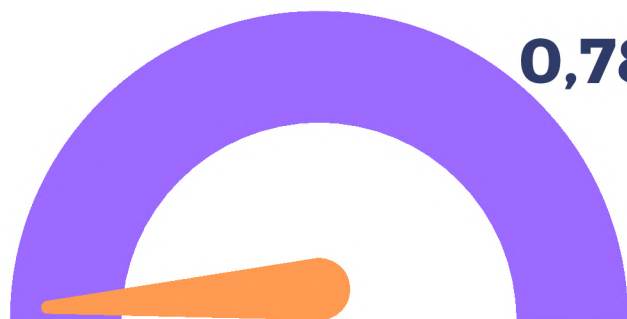
Solicitação



Elogio



Denúncia



Informação



Sugestão

ANÁLISE

As reclamações sofreram uma queda acentuada, de 2024 para 2025, passando de 2354 para 392, o que representa uma redução de cerca de 83,3%.

Além disso, o CBMDF subiu 4 posições no Rank de Órgãos no mesmo período e aumentou em 32,56% a quantidade de elogios.

Estes dados reforçam a hipótese de que a queda no número total de manifestações pode ser, em grande parte, devido à maior satisfação do cidadão, que está **elogiando mais** e precisando **reclamar ou solicitar menos**.

ASSUNTOS + DEMANDADOS

30,5%

1º Vistorias

19,15%

**2º Pedidos
Diversos**

13,59%

3º Elogios

12,65%

**4º Cópia de
Ocorrências**

8,87%

**5º Suposta
Conduta Irregular**

ANÁLISE

Ao comparar os dados do terceiro trimestre de 2024 com 2025 tivemos poucas mudanças relacionados aos assuntos mais demandados.

Tanto em 2024 quanto em 2025, o assunto “Vistorias de Segurança Contra Incêndio e Pânico” obteve o maior número de solicitações, seguido por “Pedidos Diversos”, “Elogios”.

Destaca-se ainda que o assunto “Suposta Conduta Irregular”, caiu para o 5º lugar no ano de 2025, e “Cópia de Ocorrências” subiu para o 4º lugar.

AVALIAÇÃO PESQUISA DE SATISFAÇÃO

(3º TRIMESTRE)

2024



71



82



Confiança



88%

Confiança



92%

Satisfação



91%

Satisfação



96%

ANÁLISE

O Net Promoter Score (NPS) atingiu 82, colocando a Corporação em um nível de "Classe Mundial" e indicando que a população se tornou entusiasta de seus serviços.

A confiança disparou para 92%, reforçando a legitimidade e credibilidade da instituição. Além disso, a satisfação geral chegou a 96%, consolidando o CBMDF como uma organização de alta performance.

Esse cenário positivo foi validado pelo aumento de 32,56% nos elogios recebidos neste 3º trimestre de 2025.

INDICADORES

**Satisfação com
atendimento**



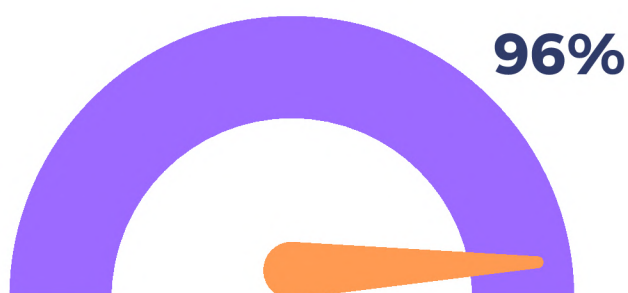
**Satisfação com a
ouvidoria**



**Qualidade da
resposta**



**Satisfação com
o sistema**



Recomendação



Resolutividade

ANÁLISE

Ao analisar os nossos indicadores percebemos que conseguimos alcançar as metas que foram indicadas em nosso Plano de ação bianual (2024 e 2025). Além disso, melhoramos todos os indicadores quando comparados ao mesmo período em 2024.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

85

**Total de
pedidos**

5 dias

**Tempo
médio de
resposta**

100%

**% resposta
no prazo**

72

Acolhidos

6

**Não
Acolhidos**

ANÁLISE

No terceiro trimestre, a nossa Ouvidoria recebeu 85 pedidos de acesso à informação. Desses, 6 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.

AÇÕES ESTRATÉGICAS

CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL



 **Curso Ouvidoria Estratégica**
 **EGOV** |  **20h** |  **29/09 a 03/10/2025**

 **Curso LAI na Prática**
 **15% dos militares capacitados**

 **Curso Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias**
 **ENAP** |  **20h** |  **27 a 30/09/2025**

 **Curso Acessibilidade em Espaços Urbanos**
 **ENAP** |  **16h** |  **24 a 29/09/2025**

 **Curso de Fotografia e Audiovisual para Janelas de Libras**
 **ENAP** |  **20h** |  **24 a 25/09/2025**

 **Curso Introdução à Libras**
 **60h** |  **07 a 27/05/2025**

 **Curso Ressignificar**

-  **Melhorias na Comunicação e Acessibilidade da Ouvidoria do CBMDF**
 -  **Inclusão audiovisual com Libras nos vídeos institucionais**
 -  **Instalação de QR Codes de Acessibilidade**

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

3º TRIMESTRE



Realizamos 40 Atendimentos Pré Hospitalares nos Postos de Atendimento nas Ouvidorias do Na Hora de Taguatinga e da Rodoviária do Plano Piloto.



Participamos do Café com a Ouvidoria e foi realizado com participação da Ouvidoria da Casa Militar.

Na ocasião, foram discutidos temas relacionados à dinâmica de funcionamento da Ouvidoria da Casa Militar, ao tratamento das demandas recebidas por meio do Participa-DF, além de projetos, ações em andamento e boas práticas desenvolvidas por ambas as Ouvidorias.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANÁLISE

Os principais resultados mostram:

- Metas totalmente atendidas, tendo aumentado todos os indicadores quando comparado ao mesmo período em 2024.

Recomendações:

- Buscar recursos e parcerias para criar o espaço físico da Ouvidoria da Mulher;
- Necessidade de repor o efetivo da Ouvidoria do CBMDF, que sofreu uma perda de 41% de seu efetivo nos último 2 anos.
- 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 documento aponta a necessidade de manter o foco na eficiência do serviço, em face do aumento da participação social na Ouvidoria. A garantia da melhoria dos prazos de resposta ao cidadão depende da efetiva implementação das recomendações e da otimização da comunicação com as unidades técnicas.

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

QR CODE RELATÓRIO TRIMESTRAL - JUL/SET

