



OUVIDORIA

PLANO DE AÇÃO

BIÊNIO - 2026 / 2027



**Corpo de Bombeiros Militar do
Distrito Federal**

Vidas Alheias e Riquezas Salvar

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal apresenta o Plano de Ação para o biênio 2026/2027, consolidando-se como unidade estratégica de governança, transparência e escuta ativa. Este documento foi elaborado com base no diagnóstico das manifestações de 2024 e 2025, nas diretrizes da Rede SIGO-DF, na Instrução Normativa CGDF nº 01/2017, no Planejamento Estratégico do CBMDF, e alinhado aos princípios ESG (ambiental, social e governança) e à Agenda 2030.

Com essa iniciativa, a Ouvidoria do CBMDF reafirma seu compromisso com a integridade, a humanização e a inovação na gestão pública, contribuindo para o fortalecimento da confiança da sociedade nas instituições e para a promoção de serviços cada vez mais acessíveis, eficientes e responsivos.

NOSSO COMPROMISSO

A Ouvidoria do CBMDF se compromete em auxiliar a corporação a aprimorar a percepção de valor dos serviços prestados pelo CBMDF.



**Corpo de Bombeiros Militar do
Distrito Federal**

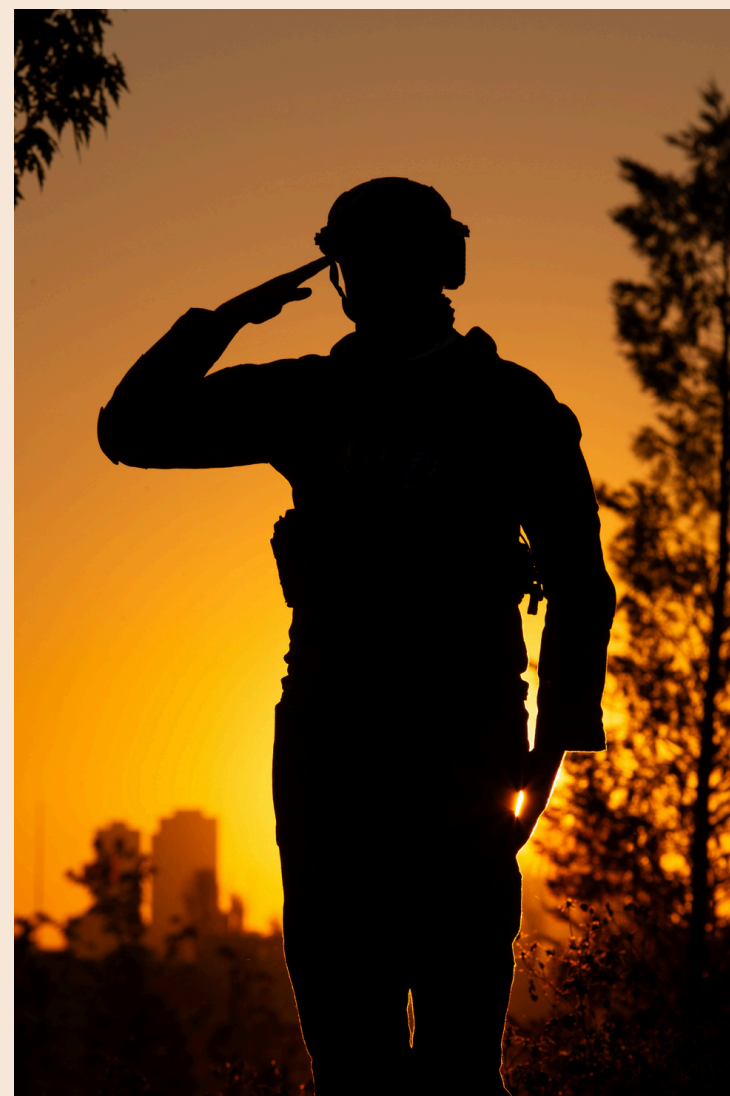
Vidas Alheias e Riquezas Salvar

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS



**Corpo de Bombeiros Militar do
Distrito Federal**
Vidas Alheias e Riquezas Salvar

1. **Governança de Serviços:** Institucionalizar processos de avaliação e melhoria contínua dos serviços prestados pelo CBMDF.
2. **Transparência Ativa 2.0:** Expandir e aperfeiçoar os mecanismos de publicidade e atualização de informações públicas.
3. **Humanização e Atendimento Qualificado:** Padronizar a linguagem, fortalecer a escuta ativa e assegurar respostas acolhedoras e assertivas.
4. **Proteção e Inclusão:** Fortalecer o Programa Ouvidoria da Mulher e promover ações alinhadas aos ODS 5 e 10.
5. **Inovação e Transformação Digital:** Aprimorar uso de tecnologia, IA e painéis de dados.
6. **Participação Social:** Ampliar os espaços itinerantes e de escuta com a sociedade e com a tropa.
7. **Desenvolvimento da Equipe:** Capacitar e aperfeiçoar continuamente os atendentes e gestores da Ouvidoria.



NOSSOS VALORES

- Bravura
- Integridade
- Ética
- Respeito à Vida
- Disciplina
- Responsabilidade Socioambiental
- Acolhimento
- Transparência
- Inovação

PILARES DE ATUAÇÃO



**Corpo de Bombeiros Militar do
Distrito Federal**
Vidas Alheias e Riquezas Salvar





RISCOS E OPORTUNIDADES

Riscos

- Crescimento desproporcional do volume de demandas.
- Baixa adesão à pesquisa de satisfação.
- Eventuais limitações estruturais ou tecnológicas.

Oportunidades

- Integração com novas ferramentas de IA.
- Ampliação da atuação itinerante.
- Uso estratégico de dados como ferramenta de tomada de decisão.

DIAGNÓSTICO 2024/2025

- AUMENTO EXPRESSIVO DE MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS À VISTORIA DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO E PÂNICO.
- CRESCIMENTO SIGNIFICATIVO NA BUSCA POR INFORMAÇÕES VIA E-SIC.
- EVOLUÇÃO POSITIVA NOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO, RESPOSTA E RECOMENDAÇÃO.
- AVANÇO NO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA, COM REDUÇÃO CONTÍNUA DESDE 2022.
- IMPLEMENTAÇÃO INICIAL DA OUVIDORIA DA MULHER.
- CRESCIMENTO DA MATURIDADE INSTITUCIONAL, ESPECIALMENTE NO USO DE DADOS PARA GOVERNANÇA.

METAS 2026/2027



**Corpo de Bombeiros Militar do
Distrito Federal**
Vidas Alheias e Riquezas Salvar

METAS PARA 2026

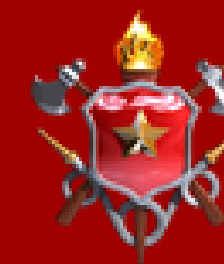
- **Satisfação com atendimento** $\geq 90\%$
- **Satisfação com o sistema** $\geq 89\%$
- **Resolutividade** $\geq 50\%$
- **Satisfação com Ouvidoria** $\geq 90\%$
- **Qualidade da Resposta** $\geq 89\%$
- **Recomendação** $\geq 90\%$
- **Tempo médio** ≤ 5 dias

METAS PARA 2027

- **Satisfação com atendimento** $\geq 90\%$
- **Satisfação com o sistema** $\geq 90\%$
- **Resolutividade** $\geq 50\%$
- **Satisfação com Ouvidoria** $\geq 91\%$
- **Qualidade da Resposta** $\geq 90\%$
- **Recomendação** $\geq 91\%$
- **Tempo médio** ≤ 5 dias

AÇÕES E PROJETOS

RELATÓRIOS TRIMESTRAIS E ANUAIS - 2026 / 2027



Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
Vidas Alheias e Riquezas Salvar

OBJETIVO

Acompanhar o desempenho, cumprir as metas estabelecidas e assegurar o alinhamento ao planejamento estratégico da corporação.

CRONOGRAMA

- 1º, 2º e 3º Trimestres/2026
- 1º, 2º e 3º Trimestres/2027
- Anual / 2026 e 2027

RESULTADO ESPERADO

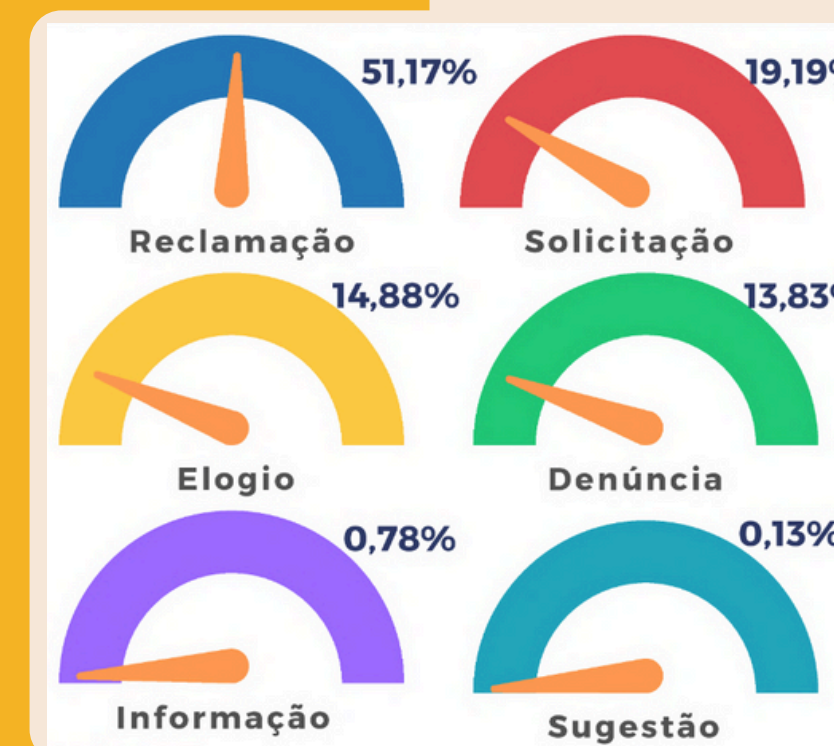
Espera-se que os relatórios da Ouvidoria proporcionem maior transparência, aprimorem a gestão das demandas e contribuam para a tomada de decisões alinhadas às metas e ao planejamento estratégico do CBMDF.

JUSTIFICATIVA

- Atender a Decisão nº 2.844/21 – TCDF;
- Atender a Instrução Normativa nº 01/2017 – CGDF;
- Atender ao Planejamento Estratégico 2025 - 2030 do CBMDF.

AÇÃO

- Elaborar os relatórios;
- Publicar os relatórios na página da Ouvidoria;
- Encaminhar os relatórios para alta gestão e Comitês Internos de Governança.



AÇÕES E PROJETOS

OUVIDORIA ITINERANTE - 2026 / 2027



Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal

Vidas Alheias e Riquezas Salvar

OBJETIVO

Aproximar a Ouvidoria da sociedade, por meio do atendimento no local de eventos do CBMDF (Bombeiros de Portas Abertas, Aniversários de GBMS, Bombeiros nas quadras e etc.)

CRONOGRAMA

- 1º Semestre / 2026
- 2º Semestre / 2026
- 1º Semestre / 2027
- 2º Semestre / 2027

RESULTADO ESPERADO

- Ouvir a sociedade e estreitar os laços com os cidadãos.
- Identificar serviços que possam ser melhor prestado.

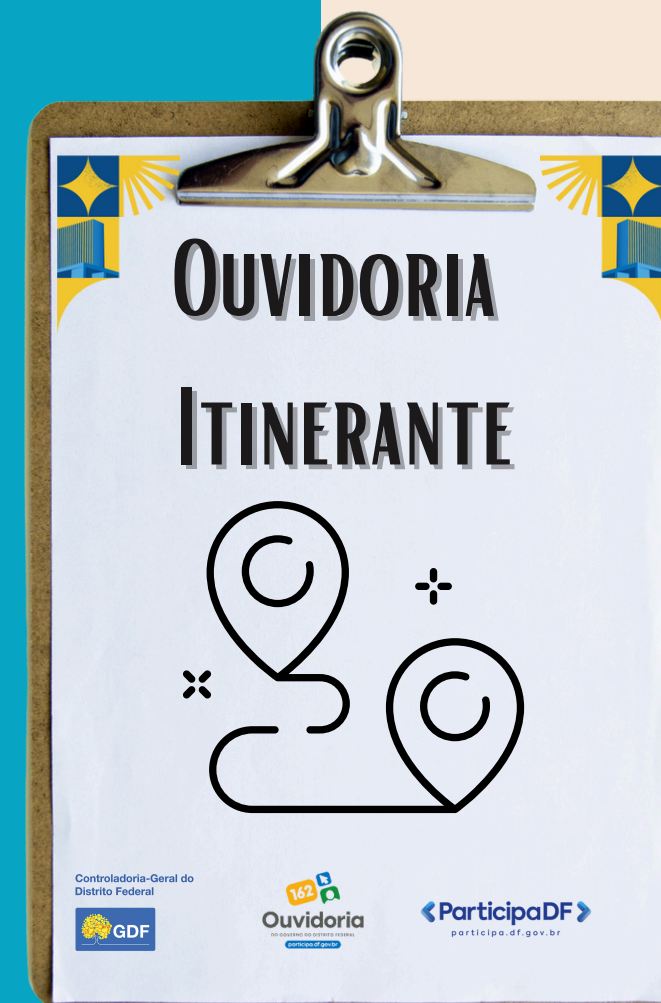
JUSTIFICATIVA

- Divulgar a Ouvidoria como um canal legítimo para tratativas de demandas dos cidadãos junto ao CBMDF.
- Aprimorar políticas públicas e os serviços prestados pelo CBMDF.

AÇÃO

Atuar de forma itinerante junto aos cidadãos do Distrito Federal, em eventos realizados pelo CBMDF:

- Bombeiro de Portas Abertas em 2026 e 2027;
- Aniversário de GBMs em 2026 e 2027;
- Eventos esportivos realizados pelo CBMDF em 2026 e 2027.



AÇÕES E PROJETOS



Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
Vidas Alheias e Riquezas Salvar

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA - 2026 / 2027

OBJETIVO

- Aproximar a Ouvidoria da comunidade interna e externa, promovendo diálogo aberto, escuta ativa e troca de informações. A iniciativa busca esclarecer dúvidas, orientar sobre serviços, fortalecer a transparência, identificar oportunidades de melhoria e incentivar a participação dos cidadãos e dos militares na construção de uma corporação cada vez mais eficiente e comprometida com a qualidade do atendimento.

CRONOGRAMA

- 1º Semestre / 2026 Bate-papo com a ouvidoria no CFP/ CFO.
- 1º Semestre / 2027 Bate-papo com a Ouvidoria no DESEG.

RESULTADO ESPERADO

- Que o público, após participar do evento tenha conhecimento dos diversos serviços da Ouvidoria e dos canais e formas adequadas para solicitá-los.

JUSTIFICATIVA

- Promover o diálogo e a troca de saberes entre os servidores e colaboradores internos acerca da temática das demandas de Ouvidoria e formas de melhorar o serviço buscando entregar um resultado mais satisfatório para a sociedade.

AÇÃO

- Promover palestra pela Ouvidoria em parceria com o CEFAP e com a ABMIL.
- Promover palestra pela equipe da Ouvidoria em parceria com o DESEG.



AÇÕES E PROJETOS

CAFÉ COM A OUVIDORIA - 2026 / 2027



Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
Vidas Alheias e Riquezas Salvar

OBJETIVO

Promover o intercâmbio de boas práticas entre as seccionais de ouvidoria que integram a Rede SIGO-DF.

CRONOGRAMA

- 1º e 2º Semestre / 2026 e 2027

Café com a Ouvidoria com órgãos da SSP ou demais setoriais da rede SIGO

RESULTADO ESPERADO

Contribuir para uma gestão mais transparente e participativa, refletindo diretamente na qualidade dos serviços oferecidos à população.

JUSTIFICATIVA

O Projeto "Café com a Ouvidoria" integra o Programa "Ouvindo os Ouvidores" da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal que tem por finalidade proporcionar uma maior integração e atuação colaborativa entre as Ouvidorias da Rede.

AÇÃO

Convidar uma Seccional de Ouvidoria da Rede para um café, a fim de promover o intercâmbio de experiências, o fortalecimento das relações institucionais entre as ouvidorias e a identificação de oportunidades de melhoria.



Café com a Ouvidoria

AÇÕES E PROJETOS

MONITORAMENTO E ATUALIZAÇÃO - 2026 / 2027



Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
Vidas Alheias e Riquezas Salvar

OBJETIVO

- Fortalecer a cultura de transparência no âmbito do CBMDF).
- Atualizar a Carta de Serviços do CBMDF.

CRONOGRAMA

- Transparência Mensal / 2026 Mensal / 2027
- Carta de Serviços 2º Semestre / 2026 2º Semestre / 2027

RESULTADO ESPERADO

- Fortalecer a cultura de transparência no âmbito do CBMDF.
- Simplificar procedimentos e facilitar o acesso aos serviços ofertados pelo CBMDF.



Acesso à Informação

Acesso à informações produzidas e armazenadas pela Secretaria

Acesso à informação

JUSTIFICATIVA

- Atualização mensal das informações, em conformidade com a legislação de acesso à informação do Distrito Federal.
- Apresentar a Carta de Serviços atualizada com uma linguagem simples, interativa e inovadora.

AÇÃO

- Mensurar mensalmente os requisitos exigidos pela LAI, detalhados na Instrução Normativa nº 02/2015, da CGDF.
- Atualizar periodicamente as informações disponíveis na Carta de Serviços do CBMDF, observando o disposto no Decreto nº 36.419, de 25 de março de 2015.



Carta de Serviços ao Cidadão

Ouvidoria

AÇÕES E PROJETOS



Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
Vidas Alheias e Riquezas Salvar

ACESSIBILIDADE e INCLUSÃO - 2026/2027

OBJETIVO

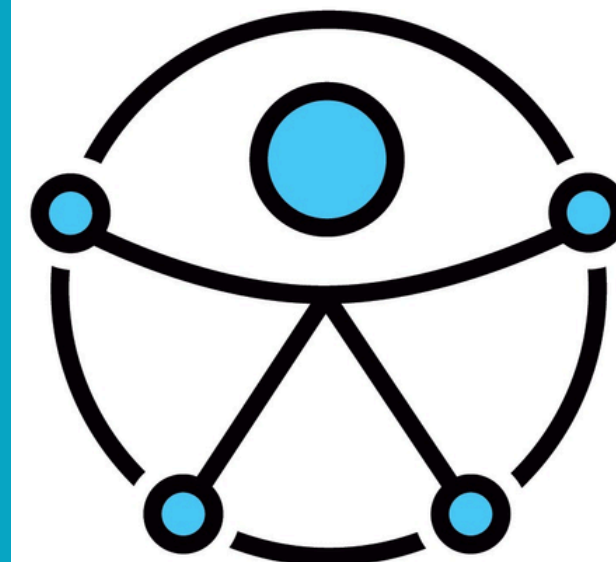
- Promoção da cultura de acessibilidade e inclusão no CBMDF e na Ouvidoria.
- Conscientização e capacitação dos servidores da ouvidoria para realizarem atendimento adequado para pessoas com deficiência.

CRONOGRAMA

- 2 cursos em 2026
- 2 cursos em 2027

RESULTADO ESPERADO

- Consolidar a acessibilidade e inclusão no CBMDF e na Ouvidoria permitindo a participação cidadã e todos.



JUSTIFICATIVA

- A capacitação continuada em acessibilidade na Ouvidoria do CBMDF é essencial para garantir um atendimento inclusivo, atualizado e alinhado às normas. Ela aprimora práticas, amplia o uso de ferramentas acessíveis e reforça o compromisso institucional com a qualidade, a equidade e a humanização no atendimento ao cidadão e à tropa.

AÇÃO

- Capacitar os servidores da ouvidoria do CBMDF em pelo menos 2 cursos com a temática da acessibilidade e inclusão.

AÇÕES E PROJETOS



Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
Vidas Alheias e Riquezas Salvar

Ouvidoria do CBMDF nos Hospitais/2026

OBJETIVO

Divulgar nos Hospitais e UPAs do DF, sobre os canais de atendimento ao público por onde podem fazer a solicitação das cópias de ocorrências

CRONOGRAMA

- 1º Semestre / 2026

RESULTADO ESPERADO

Reduzir o número de pedidos presenciais de cópias de ocorrências.

JUSTIFICATIVA

Atualmente, vários envolvidos em atendimentos do CBMDF se deslocam até os Postos de Ouvidoria para solicitar as cópias de ocorrências ainda com dificuldades em virtude da ocasião que levou ao atendimento, causando assim mais desgaste para o paciente. Há um formulário online que reduziria esse desgaste e facilitaria o acesso aos envolvidos.

AÇÃO

Afixar folder ou cartaz explicativo nos hospitais e UPAs do DF para que os pacientes ou seus acompanhantes possam solicitar as cópias de ocorrências online.



Equipe da Ouvidoria do CBMDF

CEL HILDEBETO BARBOSA DOS SANTOS
OUVIDOR DO CBMDF

TEN-CEL PAULA TIEMY NOGUEIRA
OUVIDORA ADJUNTA DO CBMDF

1º TEN FELIPE DE OLIVEIRA MELO
CHEFE DA SEAAD

SUBTEN IVONETE APARECIDA ROSA
ASSISTENTE DA SECRETARIA

SUBTEN RRm PTTC ELIEZER GONCALVES COSTA
SECRETÁRIO DA SEAAD

SUBTEN RRm PTTC PAULO CESAR LACERDA POVOAS
ATENDENTE DE OUVIDORIA

SUBTEN RRm PTTC CLAUDECI FERREIRA DA SILVA
ATENDENTE DE OUVIDORIA

SUBTEN EVANDRO RODRIGUES BARBOSA
ATENDENTE DE OUVIDORIA

1º SGT FLÁVIO MARCIO PEREIRA MARTINS
ATENDENTE DE OUVIDORIA

1º SGT REUBEM BANDEIRA DE MELO
ATENDENTE DE OUVIDORIA



**Corpo de Bombeiros Militar do
Distrito Federal**
Vidas Alheias e Riquezas Salvar

**2º SGT ADEMIR RODRIGO PIMENTA
RODRIGUES BORGES**

ATENDENTE DE OUVIDORIA

**3º SGT JESSÉ ESMERALDO MONTEIRO
ARAÚJO**

ATENDENTE DE OUVIDORIA

3º SGT SUZANA RIBEIRO SILVA ARAUJO
ATENDENTE DE OUVIDORIA

3º SGT CRISTINA DA ROCHA SANTANA
ATENDENTE DE OUVIDORIA

3º SGT LEILANE MACHADO MACIEL
ATENDENTE DE OUVIDORIA

**3º SGT RRm PTTC LUIZ CARLOS DE SOUZA
SILVA**
CONDUTOR DA OUVIDORIA