



OUTUBRO - DEZEMBRO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL

4.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

4.º TRIMESTRE

769

REGISTROS
NO 4.º
TRIMESTRE



599 - Internet - 77,9%



59 - Central 162 - 7,7%



110- Presencial - 14,3%

METODOLOGIA

As informações apresentadas foram extraídas da plataforma Participa-DF, dos registros internos da Ouvidoria do CBMDF e dos painéis gerenciais de monitoramento, contemplando manifestações classificadas como: reclamação, denúncia, solicitação, elogio e sugestão.

Os dados foram analisados sob os seguintes eixos:

- Volume de manifestações
- Tipologia
- Tempo de resposta
- Unidades mais demandadas
- Assuntos recorrentes
- Satisfação do usuário
- Impactos na gestão

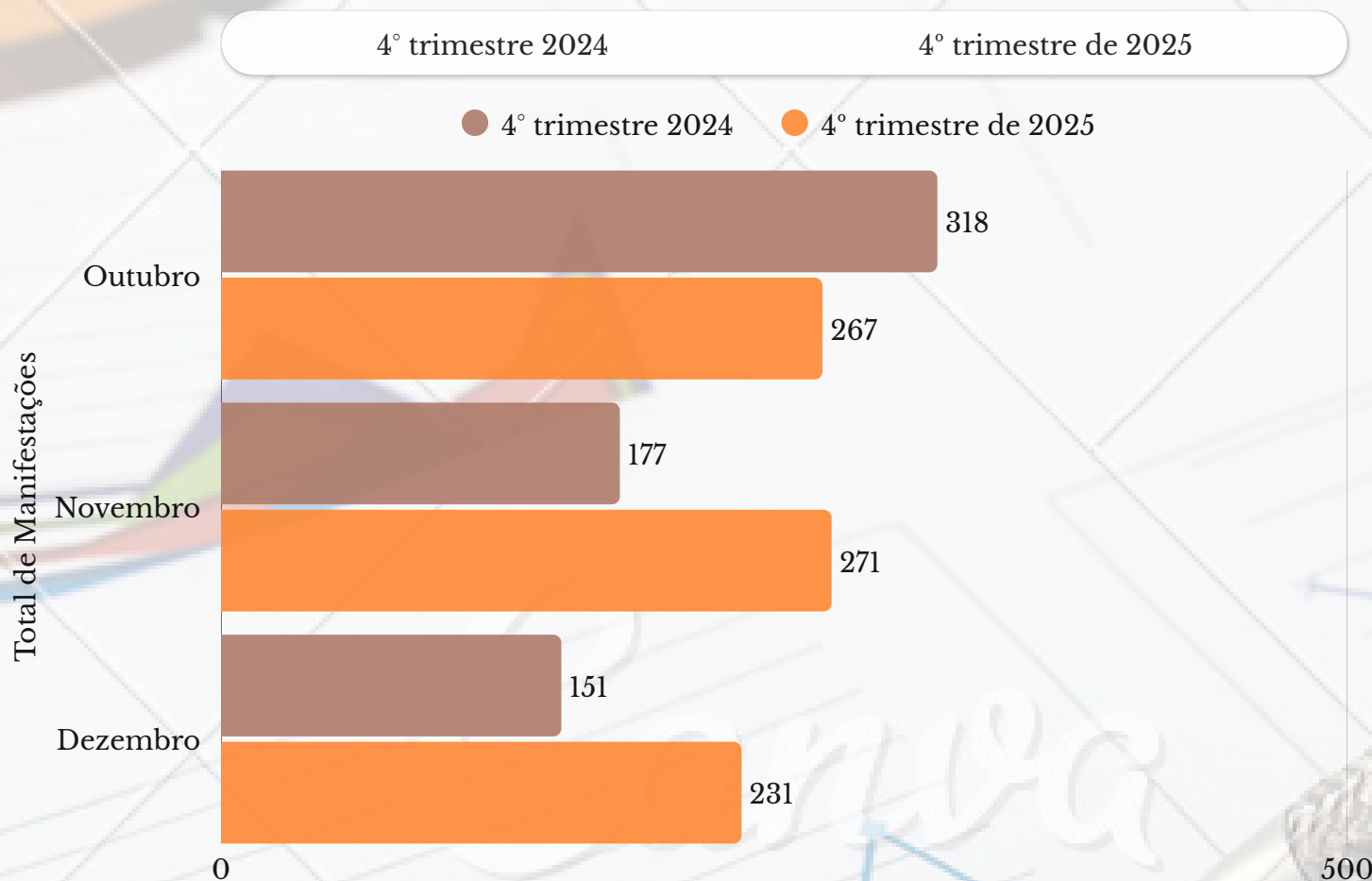
ANÁLISE

No quarto trimestre de 2025, a Ouvidoria do CBMDF registrou 769 manifestações no sistema Participa-DF. Em comparação ao mesmo período de 2024, quando foram contabilizados 671 registros, houve um crescimento de 14,6%, evidenciando aumento da demanda pelos canais de ouvidoria.

A internet manteve-se como principal meio de acesso, com 599 manifestações, frente a 466 em 2024, representando um aumento de aproximadamente 28,5%, o que confirma a ampliação do uso das plataformas digitais pelos cidadãos.

A Central 162 apresentou leve elevação, de 55 para 59 registros, enquanto o atendimento presencial reduziu de 124 para 110 manifestações, reforçando a tendência de migração para os canais on-line.

COMPARATIVO MENSAL MANIFESTAÇÕES 2024 X 2025

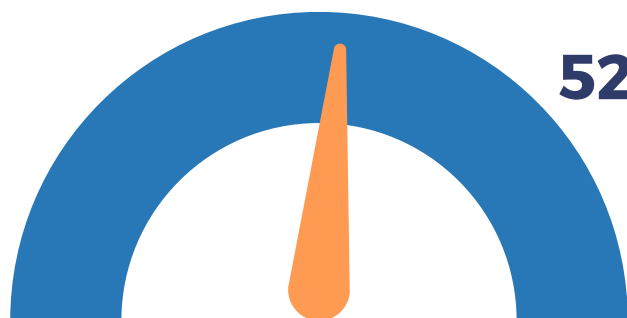


ANÁLISE

Observa-se que, em 2024, o mês de outubro concentrou o maior número de manifestações, enquanto, em 2025, o maior volume foi registrado em novembro. Em ambos os anos, dezembro apresentou o menor quantitativo de registros, mantendo-se como o mês de menor demanda no trimestre.

Essa distribuição mensal indica comportamento sazonal das manifestações, com tendência de redução no mês de dezembro, possivelmente associada ao período de festas e recesso institucional, o que deve ser considerado no planejamento de pessoal, fluxos de atendimento e ações de monitoramento da Ouvidoria.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Reclamação

52,5%



Solicitação

18,6%



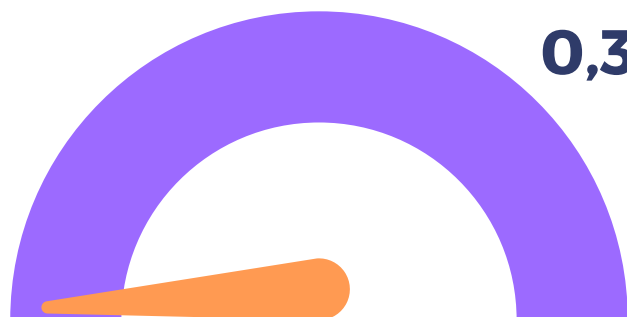
Elogio

12,6%



Denúncia

16%



Informação

0,3%



Sugestão

0%

ANÁLISE

Em 2025, as reclamações continuaram sendo o principal tipo de manifestação, passando de 361 registros em 2024 para 404, o que representa um aumento de 11,9%. As denúncias também cresceram de forma significativa, de 72 para 123 registros, demonstrando maior utilização da Ouvidoria como canal de registro e acompanhamento dessas demandas.

Por outro lado, houve redução nas solicitações, que passaram de 161 para 143 registros, enquanto os pedidos de informação permaneceram estáveis. O destaque positivo do período foi o aumento expressivo dos elogios, que praticamente dobraram, passando de 49 em 2024 para 97 em 2025, refletindo maior reconhecimento dos serviços prestados pelo CBMDF.

Esses dados indicam que, embora algumas demandas tenham aumentado, observa-se uma melhoria na percepção do cidadão, evidenciada pelo crescimento dos elogios e pela redução de solicitações, reforçando o papel da Ouvidoria como instrumento de diálogo, transparência e aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

ASSUNTOS + DEMANDADOS

23,23%

**1º Pedidos
Diversos**

20,36%

2º Vistoria

12,10%

**3º Suposta
Conduta Irregular**

11,86%

**4º Cópia de
Ocorrências**

11,38%

5º Elogio

ANÁLISE

Ao comparar os dados do quarto trimestre de 2024 com os de 2025, observa-se que a distribuição dos assuntos mais demandados manteve relativa estabilidade, com pequenas alterações na ordem de predominância.

Em 2024, os temas mais recorrentes foram Pedidos Diversos (43,82%) e Vistorias de Segurança Contra Incêndio e Pânico (33,98%), seguidos por Elogios (7,75%) e Suposta Conduta Irregular (5,22%). Já em 2025, os assuntos mais demandados passaram a ser Pedidos Diversos (23,23%), Vistorias (20,36%), Suposta Conduta Irregular (12,10%), Cópia de Ocorrências (11,86%) e Elogios (11,38%).

Destaca-se, em 2025, o crescimento proporcional dos registros relacionados à Suposta Conduta Irregular, que passou a ocupar o 3º lugar, bem como a inserção do tema “Cópia de Ocorrências” entre os cinco assuntos mais demandados, enquanto os elogios ganharam maior representatividade, indicando maior diversidade temática nas demandas encaminhadas à Ouvidoria.

AVALIAÇÃO PESQUISA DE SATISFAÇÃO

(4º TRIMESTRE)

2024

NPS
(Lealdade)



78

NPS
(Lealdade)



81



Confiança



91%

Confiança



92%

Satisfação



94%

Satisfação



95%

ANÁLISE

No quarto trimestre de 2025, os indicadores de percepção do usuário apresentaram evolução em relação a 2024, evidenciando fortalecimento da confiança e da satisfação com os serviços do CBMDF. O Net Promoter Score (NPS) atingiu 81 pontos, superando o índice de 78 pontos registrado em 2024, mantendo-se na zona de excelência.

O índice de confiança alcançou 92%, frente a 91% em 2024, enquanto a satisfação geral chegou a 95%, superando os 94% anteriormente registrados. Esses resultados demonstram percepção cada vez mais positiva dos cidadãos, reforçando a credibilidade institucional, a qualidade do atendimento prestado e a efetividade das respostas fornecidas pela Ouvidoria.

INDICADORES

Satisfação com atendimento



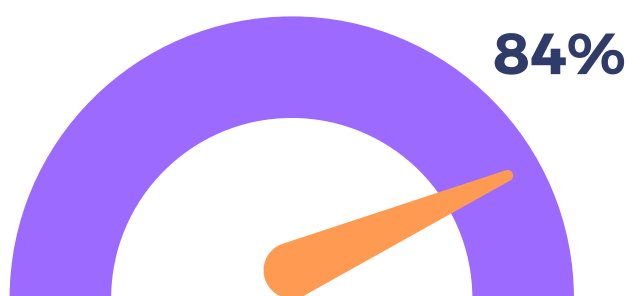
Satisfação com a ouvidoria



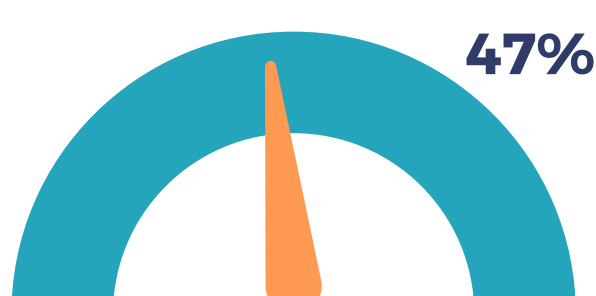
Qualidade da resposta



Satisfação com o sistema



Recomendação



Resolutividade

ANÁLISE

No quarto trimestre de 2025, os indicadores de desempenho da Ouvidoria do CBMDF evidenciaram avaliação majoritariamente positiva por parte dos usuários, com 78% de satisfação com o atendimento, 81% de satisfação com a Ouvidoria, 82% de aprovação da qualidade das respostas, 84% de satisfação com o sistema e 84% de recomendação, demonstrando boa aceitação dos fluxos, confiança no serviço prestado e percepção favorável quanto ao acolhimento e à condução das manifestações.

Por outro lado, o índice de resolutividade foi de 47%, indicando a necessidade de fortalecimento dos fluxos internos, maior integração com as áreas demandadas e aprimoramento do monitoramento das providências adotadas, a fim de ampliar a capacidade institucional de solução efetiva das demandas.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

79

**Total de
pedidos**

5 dias

**Tempo
médio de
resposta**

100%

**% resposta
no prazo**

71

Acolhidos

8

**Não
Acolhidos**

ANÁLISE

No quarto trimestre, a Ouvidoria do CBMDF registrou 79 pedidos de acesso à informação, dos quais 8 não foram acolhidos, por se tratarem de manifestações que não se enquadravam como pedidos de acesso à informação, envolverem matérias fora da competência institucional ou solicitarem dados inexistentes.

AÇÕES ESTRATÉGICAS

CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL



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

 **Curso Gestão em Ouvidoria**
 ENAP |  20h |  22/09 a 22/10/2025

 **Curso EAD “O X da Questão: Decifrando a Ouvidoria”**
 ENAP |  20h |  27/10 a 27/11/2025

 **Ouvidoria Itinerante**
 6° GBM |  10/11/2025

 **Curso “Da legislação ao atendimento de ouvidoria”**
 EGOV |  20h |  03 a 07/11/2025

 **I Semana Internacional de Controle e Combate à Corrupção**
 27/11/2025

 **4° Seminário da Defensoria na luta antirracista**
 13/11/2025

 **Visita aos gestores do TCDF**
 18/11/2025

 **Reunião Câmara Técnica Integrada de Prevenção ao Assédio nos Órgãos da Segurança Pública do DF**
 04/12/2025



OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

4º TRIMESTRE



Realizamos 15 Atendimentos Pré Hospitalares nos Postos de Atendimento nas Ouvidorias do Na Hora de Taguatinga e da Rodoviária do Plano Piloto.



Realizamos, em 05 de novembro de 2025, o Café com a Ouvidoria, que contou com a participação das Ouvidorias da SSP/DF, Casa Militar, PMDF, PCDF e DETRAN/DF.

Na ocasião, foram discutidos temas relacionados ao desfazimento de cena em acidentes de trânsito, bem como projetos, ações em andamento e boas práticas desenvolvidas pelas Ouvidorias presentes.



No mês de novembro, a Ouvidoria do CBMDF foi reconhecida pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com três importantes premiações: o Selo de Acessibilidade, o Prêmio Índice de Transparência Ativa (ITA), conferido em razão do alcance de 100% de transparência ativa e passiva, e o Prêmio Ouvidoria Destaque, em reconhecimento às boas práticas institucionais desenvolvidas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANÁLISE

O quarto trimestre de 2025 evidencia a evolução da Ouvidoria do CBMDF como unidade estratégica de governança, inteligência organizacional e fortalecimento da relação entre a Corporação e a sociedade. O aumento da demanda, associado aos elevados índices de satisfação, confiança e recomendação, demonstra maior maturidade institucional e reconhecimento do papel da Ouvidoria como canal legítimo de participação social.

Entretanto, os resultados também apontam a necessidade de fortalecer a estrutura organizacional e os fluxos internos, especialmente no que se refere à ampliação da resolutividade, à integração com as unidades técnicas e ao aperfeiçoamento do pós-atendimento, de modo a garantir respostas cada vez mais efetivas e tempestivas ao cidadão.

A consolidação dos avanços alcançados dependerá da implementação das recomendações gerenciais, da recomposição do efetivo, da continuidade das ações de capacitação e do investimento em projetos estruturantes, como a implantação do espaço físico da Ouvidoria da Mulher, assegurando condições adequadas para o crescimento sustentável da Ouvidoria e para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Fontes:

- Painel de Ouvidoria do Distrito Federal
- SIC – Sistema de Informação ao Cidadão
- Painel de Gestão Estratégica e Inteligência de Negócios do CBMDF
- Painel de Satisfação do CBMDF

QR CODE RELATÓRIO TRIMESTRAL - OUT/DEZ

