

RELATÓRIO ANUAL 2025

Dados extraídos do Painel de Ouvidoria
07/01/2026

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Em 2025 houve uma redução considerável no total de manifestações recebidas comparado a 2024 que foram recebidas 4526 manifestações

3419

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



INDICADORES

QUALIDADE DA RESPOSTA



Já atingimos
a meta!



RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA



SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA



Já atingimos
a meta!



RESOLUTIVIDADE





PRAZO MEDIO DE RESPOSTAS DE OUVIDORIA:

Apesar do prazo na legislação ser de 20 dias, nossa média foi de **7** dias!

PROJETOS, AÇÕES E PARTICIPAÇÕES



Participamos do Curso Ouvidoria Estratégica que ocorreu nos dias 29/09 a 03/10, na localidade EGOV.

Participamos do Curso de Gestão em Ouvidoria da ENAP Reunião do Comitê Interno de Governança de 22/09 a 22/10



Realizamos a Ouvidoria Itinerante no mês de novembro

Realizamos o encontro "Café com Ouvidoria" com a PMDF em 14/04/2025 e com a SSP, Casa Militar, PMDF, PCDF e DETRAN/DF no dia 05/11/2025, com o objetivo de trocar experiências sobre o desfazimento de cena em acidentes de trânsito e ações e boas práticas.



ACESSO À INFORMAÇÃO

QUANTIDADE DE PEDIDOS

- Mês com mais pedidos - Janeiro 26 pedidos
- Tempo médio de resposta - 6 dias
- 100% dos pedidos respondidos dentro do prazo

324

Pedidos

PEDIDOS ACOLHIDOS

321

Pedidos

PEDIDOS NÃO ACOLHIDOS

3

Pedidos

PUBLICAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA (BIÊNIO 2026/2027)



OUVIDORIA PLANO DE AÇÃO

BIÊNIO - 2026 / 2027



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

PRÊMIOS RECEBIDOS EM 2025

- Selo de Acessibilidade
- 100% Índice de Transparência Ativa e Passiva (ITA)
- Ouvidoria Destaque



ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

