



JANEIRO - MARÇO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL

1.º TRIMESTRE

2026

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 1.º TRIMESTRE

800

REGISTROS

NO

1º TRIMESTRE



607 - Internet - 75,9%



64 - Central 162 - 8%



129 - Presencial - 16,1%

ANÁLISE

No primeiro trimestre de 2026, foram registrados 800 atendimentos no sistema Participa-DF direcionados à Ouvidoria do CBMDF. Em comparação ao mesmo período de 2025, quando foram contabilizadas 992 manifestações, observa-se um decréscimo de aproximadamente 19,4% no número de registros, indicando redução da demanda no período.

A internet permaneceu como principal meio de acesso, com 607 manifestações, frente a 778 em 2025, representando uma redução de cerca de 22%.

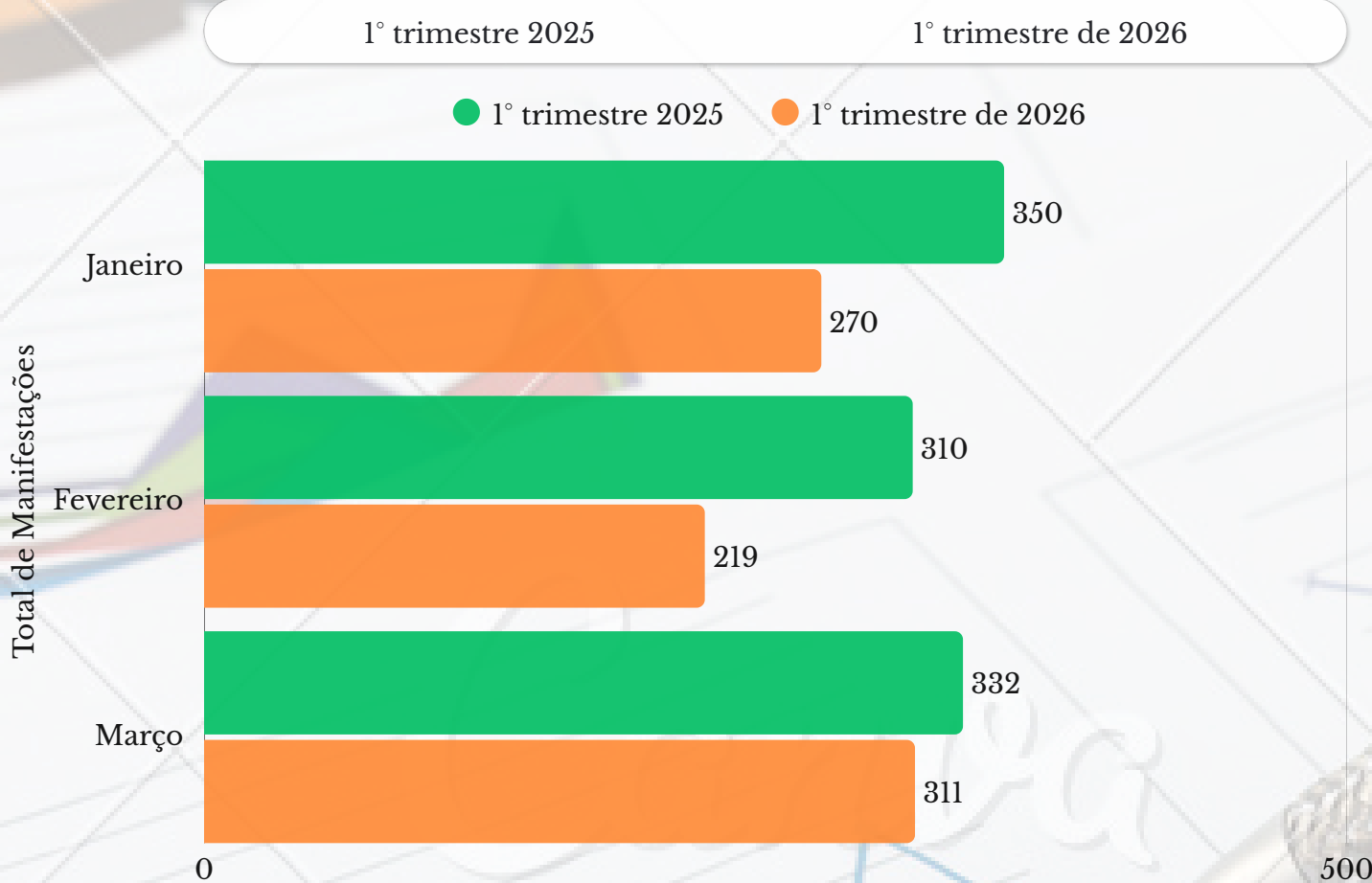
Da mesma forma, a Central 162 apresentou queda, passando de 87 para 64 registros, enquanto o aten-

dimento presencial manteve-se estável, com leve variação de 127 para 129 manifestações.

Esse comportamento pode indicar um processo de normalização da demanda, especialmente após períodos anteriores com volume elevado de registros, bem como possíveis reflexos de melhorias nos serviços prestados, maior clareza das informações institucionais e ações preventivas da Corporação.

Ainda assim, recomenda-se o monitoramento contínuo dos canais de entrada, a fim de identificar tendências e ajustar estratégias de atendimento e comunicação com a sociedade.

COMPARATIVO MENSAL MANIFESTAÇÕES 2025 X 2026

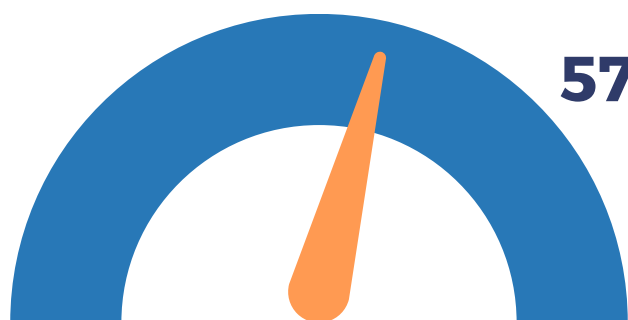


ANÁLISE

Observa-se que, em 2025, o mês de janeiro concentrou o maior número de manifestações (350 registros), enquanto, em 2026, o maior volume ocorreu no mês de março (311 registros). Em ambos os anos, o mês de fevereiro apresentou o menor quantitativo de demandas, com 310 registros em 2025 e 219 em 2026.

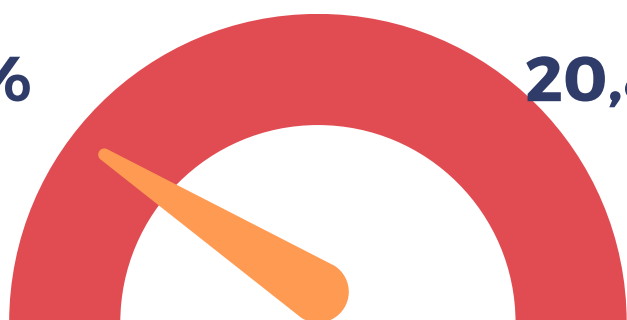
Verifica-se, ainda, que todos os meses de 2026 apresentaram redução em relação aos mesmos períodos de 2025, indicando queda consistente no volume de manifestações ao longo do trimestre. Esse comportamento pode estar associado a um processo de normalização da demanda, possivelmente após períodos anteriores com maior volume de registros, influenciados por demandas específicas, como pedidos de vistoria em edificações.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



57,3%

Reclamação



20,8%

Solicitação



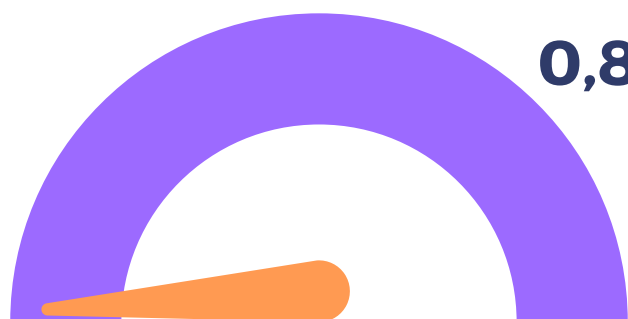
7,8%

Elogio



13,4%

Denúncia



0,8%

Informação



0,1%

Sugestão

ANÁLISE

Observa-se que, apesar da predominância das reclamações, há participação relevante de elogios e denúncias, indicando não apenas a busca por solução de demandas, mas também o reconhecimento dos serviços prestados e o uso da Ouvidoria como canal de controle social.

Esse cenário sugere uma diversificação no perfil das manifestações, refletindo maior maturidade do cidadão no uso dos canais de ouvidoria e reforçando o papel da Ouvidoria do CBMDF como instrumento de escuta qualificada, transparência e aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

ASSUNTOS + DEMANDADOS

23,56%

1º Vistorias

19,14%

2º Pedidos
Diversos

13,7%

3º Cópia de
Ocorrências

12,57%

4º Suposta
Conduta Irregular

8,49%

5º Insatisfação
com serviços

ANÁLISE

A análise dos assuntos mais demandados demonstra concentração em temas operacionais e administrativos, com destaque para “Vistorias” (23,56%), “Pedidos Diversos” (19,14%) e “Cópia de Ocorrências” (13,7%), evidenciando alta demanda por serviços essenciais e informações institucionais.

A presença de “Suposta Conduta Irregular” (12,57%) reforça o papel da Ouvidoria no controle social e na integridade, enquanto “Insatisfação com serviços” (8,49%) aponta oportunidades de melhoria na qualidade e na prestação dos serviços.

Do ponto de vista gerencial, os dados indicam a necessidade de aprimorar a transparência ativa, padronizar fluxos e fortalecer a integração com as unidades técnicas, visando reduzir a recorrência das demandas e ampliar a eficiência e a resolutividade institucional.

AVALIAÇÃO PESQUISA DE SATISFAÇÃO

(1º TRIMESTRE)



NPS
(Lealdade)



79



NPS
(Lealdade)



83

Confiança



91%

Confiança



93%

Satisfação



94%

Satisfação



94%

ANÁLISE

No primeiro trimestre de 2026, os indicadores de percepção do usuário apresentaram evolução em relação a 2025. O Net Promoter Score (NPS) passou de 79 para 83, mantendo a Corporação na zona de excelência, o que indica elevado nível de lealdade e recomendação dos serviços.

O índice de confiança também apresentou crescimento, de 91% para 93%, reforçando a credibilidade institucional, enquanto a satisfação geral permaneceu estável em 94%, mantendo patamar elevado de aprovação por parte dos usuários.

Os resultados evidenciam a manutenção de alto desempenho na percepção do cidadão, com avanço na lealdade e confiança, consolidando a Ouvidoria como importante instrumento de relacionamento, escuta qualificada e melhoria contínua dos serviços prestados.

INDICADORES

Satisfação com atendimento



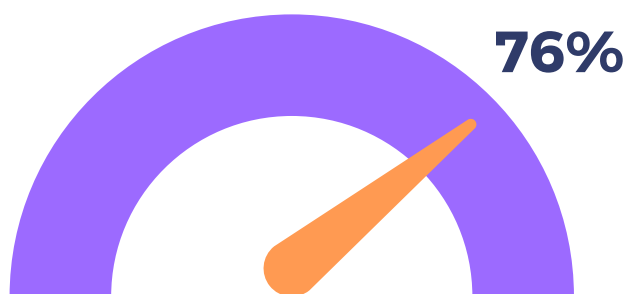
Satisfação com a ouvidoria



Qualidade da resposta



Satisfação com o sistema



Recomendação



Resolutividade

ANÁLISE

Comparando os indicadores aos do 1º trimestre de 2025, observou-se uma queda nos níveis de desempenho, especialmente nos índices de satisfação, porém obteve-se um ganho em resolutividade. Essa diminuição pode ser atribuída ao impacto do concurso público do CBMDF, período em que a corporação registrou um aumento expressivo de demandas atribuídas à banca avaliadora e seus procedimentos. Esse possivelmente influenciou negativamente a percepção dos usuários quanto à qualidade, rapidez e efetividade das respostas fornecidas.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

83

Total de
pedidos

6 dias

Tempo
médio de
resposta

100%

% resposta
no prazo

76

Acolhidos

7

Não
Acolhidos

ANÁLISE

No primeiro trimestre, a Ouvidoria do CBMDF registrou 83 pedidos de acesso à informação, dos quais 76 foram acolhidos e 7 não acolhidos, por não se enquadrarem como pedidos de acesso à informação, envolverem matérias fora da competência institucional ou solicitarem dados inexistentes.

O tempo médio de resposta foi de 6 dias, com 100% das demandas atendidas dentro do prazo legal, evidenciando eficiência e conformidade no atendimento à Lei de Acesso à Informação.

AÇÕES ESTRATÉGICAS

CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISISONAL



**Produção do Vídeo e
Participação no Concurso
Melhores Práticas em
Ouvidoria**

**68ª Ouvidoria Mais Perto
do Cidadão**

**Recanto das Emas |
31/01/2026**

**Reunião Geral Rede SIGO-
DF**

**FEPECS | 14h |
24/02/2026**

**Ouvidoria Itinerante
10º GBM | 9h | 10 a 13
de março de 2026**

**Ouvidoria Day
Cine Brasília | 14h |
19/03/2026**

**Folder de Divulgação
Solicitação de Cópias de
Ocorrências**

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

1º TRIMESTRE



**Realizamos 33 Atendimentos
Pré Hospitalares nos Postos de
Atendimento nas Ouvidorias do
Na Hora de Taguatinga e da
Rodoviária do Plano Piloto.**

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANÁLISE

Os principais resultados mostram:

- Metas parcialmente atendidas, tendo uma redução nos indicadores quando comparado ao mesmo período em 2025, mas um ganho em resolutividade.

Recomendações:

- Aprimorar o pós-atendimento visando à evolução dos indicadores e buscando as metas do plano bianual;
- Realizar novas capacitações e treinamentos a fim de continuar desenvolvendo a equipe de ouvidoria;
- Realizar ações de integração da Ouvidoria com o público interno e externo.
- Aprimorar o fluxo de trabalho no sistema buscando reduzir o tempo de resposta das demandas ao cidadão.

Conclusão:

Embora tenha havido redução em parte dos indicadores em comparação ao mesmo período de 2025, o avanço na resolutividade demonstra a capacidade da Ouvidoria em aprimorar a efetividade das respostas ao cidadão. Esse cenário evidencia a necessidade de adoção de medidas estratégicas voltadas ao fortalecimento dos processos internos, à qualificação contínua da equipe e à ampliação da integração institucional. A implementação das recomendações propostas será fundamental para reverter a tendência de queda observada, elevar os níveis de satisfação e assegurar o alcance das metas estabelecidas no plano bianual, consolidando a Ouvidoria como instrumento essencial de eficiência, transparência e melhoria contínua dos serviços prestados.

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 - JAN/MAR

