

ABRIL - JUNHO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL

2.º TRIMESTRE *2026*



QUEM SOMOS



GOVERNADORA

Celina Leão Hizim Ferreira

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

OUVIDOR ADJUNTO CBMDF

Tenente Coronel QOBM/Comb.
Guilherme Negrão Pereira Costa

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



NOSSOS NÚMEROS

2.º TRIMESTRE

835

REGISTROS

NO

2º

TRIMESTRE

ANÁLISE



649 - Internet - 77,6%



67 - Central 162 - 8,1%



117- Presencial - 14,1%

No segundo trimestre de 2026, foram registrados 835 atendimentos no sistema Participa-DF direcionados à Ouvidoria do CBMDF. Em comparação ao mesmo período de 2025, quando foram contabilizadas 883 manifestações, observa-se um decréscimo de aproximadamente 5,9% no número de registros, indicando redução da demanda no período.

A internet permaneceu como principal meio de acesso, com 649 manifestações, frente a 663 em 2025, representando uma redução de cerca de 2,7%.

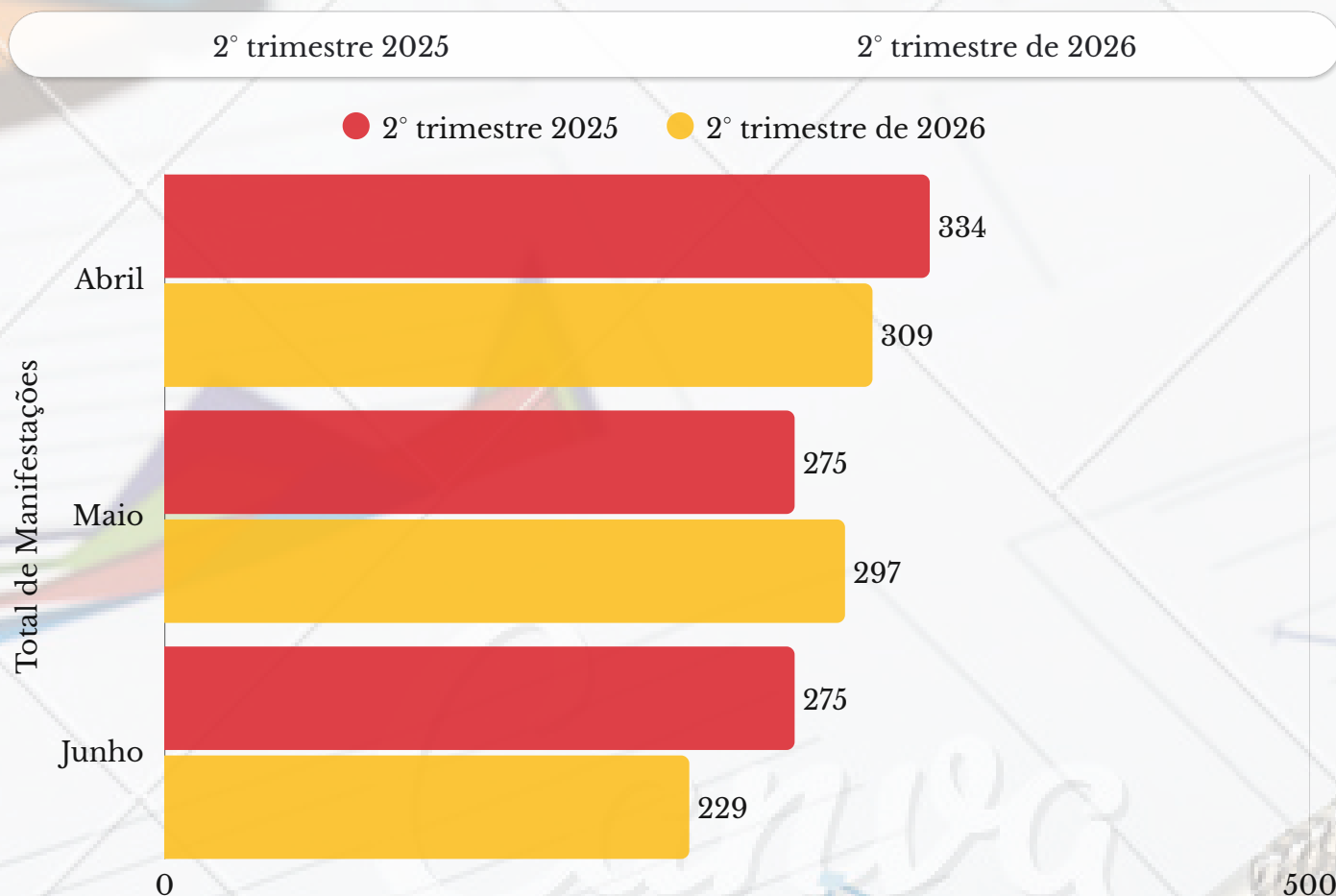
Da mesma forma, a Central 162 apresentou queda, passando de 87 para 64 registros, enquanto o aten-

dimento presencial manteve-se estável, com leve variação de 127 para 117 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

No segundo trimestre de 2026, foram registradas 835 manifestações na Ouvidoria do CBMDF, frente a 884 manifestações no mesmo período de 2025, representando uma redução de 49 registros (-5,5%)

Na análise mensal, observa-se comportamento distinto entre os meses. Em abril, houve redução de 334 para 309 manifestações (-7,5%). Em maio, verificou-se o único aumento do trimestre, passando de 275 para 297 manifestações (+8,0%). Já junho apresentou a maior variação negativa, com redução de 275 para 229 registros (-16,7%), configurando o menor volume mensal do período analisado.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Reclamação

57,2%



Solicitação

18,4%



Elogio

12,5%



Denúncia

11,1%



Informação

0,5%



Sugestão

0,3%



Os indicadores apresentam a participação percentual de cada tipologia em relação ao total de manifestações registradas no período.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

ANÁLISE

No segundo trimestre de 2026, as reclamações permaneceram como a principal tipologia de manifestação, totalizando 478 registros (57,2%), embora tenham apresentado redução em relação ao mesmo período de 2025, quando foram registradas 547 reclamações (61,9%). Esse comportamento contribuiu para a diminuição da participação relativa dessa categoria no conjunto das manifestações.

Em contrapartida, observa-se crescimento proporcional das solicitações, que passaram de 134 (15,2%) para 154 (18,4%), bem como dos elogios, que evoluíram de 96 (10,9%) para 104 (12,5%). As denúncias mantiveram-se em patamar semelhante, passando de 101 (11,4%) para 93 (11,1%), enquanto as manifestações de informação permaneceram residuais (3 para 4 registros). Não houve registro de sugestões em nenhum dos períodos analisados.

O comparativo evidencia uma distribuição mais equilibrada entre as tipologias de manifestações, com redução da concentração nas reclamações e aumento da representatividade das solicitações e dos elogios. Esse resultado pode indicar maior utilização da Ouvidoria não apenas para registro de inconformidades, mas também como canal de solicitação de serviços, reconhecimento institucional e interlocução entre a sociedade e o CBMDF.

Sob a perspectiva da gestão, esse comportamento reforça o papel da Ouvidoria como instrumento estratégico de governança, capaz de produzir informações qualificadas para subsidiar a tomada de decisão, promover o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos e fortalecer a transparência, a participação social e a confiança da população na Instituição.

ASSUNTOS + DEMANDADOS



1 Vitorias



2 Pedidos Diversos



3 Solicitação de Cópia de Ocorrência



4 Elogio



5 Suposta Conduta Irregular

ANÁLISE

De forma geral, os resultados evidenciam uma mudança no perfil das demandas recebidas pela Ouvidoria, caracterizada pela redução da predominância das manifestações relacionadas às vitorias e pelo aumento de temas vinculados ao acesso à informação, solicitações administrativas e avaliação da prestação dos serviços públicos. Esse comportamento demonstra maior diversificação dos assuntos tratados e amplia o potencial da Ouvidoria como instrumento estratégico para identificação de oportunidades de melhoria, aperfeiçoamento de processos e apoio à tomada de decisão pela alta administração.

Insatisfação com Serviços não diminuiu; ela aumentou de 41 para 63 manifestações, um crescimento de aproximadamente 53,7%, passando de 4,32% para 6,74% do total. Esse aumento pode ser destacado como um sinal para monitoramento gerencial, pois indica maior volume de manifestações relacionadas à percepção da qualidade dos serviços prestados.

AVALIAÇÃO PESQUISA DE SATISFAÇÃO

(2º TRIMESTRE)



NPS
(Lealdade)



82



NPS
(Lealdade)



78

Confiança



92%

Confiança



91%

Satisfação



95%

Satisfação



94%

ANÁLISE

No segundo trimestre de 2026, os indicadores de percepção dos usuários permaneceram em níveis elevados, evidenciando a manutenção da confiança e da satisfação em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria do CBMDF. O Net Promoter Score (NPS) registrou 78 pontos, enquanto os índices de confiança e satisfação alcançaram 91% e 94%, respectivamente.

Em comparação com o mesmo período de 2025, observa-se uma discreta oscilação nos indicadores, sem comprometer o elevado padrão de avaliação percebido pelos cidadãos. Os resultados continuam refletindo a credibilidade institucional da Ouvidoria e o reconhecimento da qualidade do atendimento prestado.

A análise desses dados reforça o compromisso com o monitoramento permanente da experiência do usuário e subsidia a implementação de ações de aprimoramento contínuo, visando fortalecer a eficiência, a transparência e a excelência dos serviços oferecidos à sociedade.

INDICADORES



Satisfação com atendimento



91%

Muito satisfeito



Satisfação com a ouvidoria



91%

Muito satisfeito



Qualidade da resposta



90%

Muito satisfeito



Satisfação com o sistema



91%

Muito satisfeito



Recomendação



93%

Muito satisfeito



Resolutividade



62%

Satisfeito

ANÁLISE

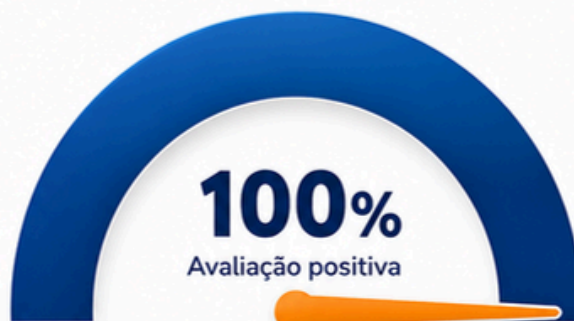
No segundo trimestre de 2026, o CBMDF ocupou a 8ª colocação no ranking de desempenho das Ouvidorias do Distrito Federal, entre 34 órgãos e entidades avaliados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal. O resultado reflete o compromisso institucional com a qualidade do atendimento ao cidadão, o cumprimento dos prazos legais e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Ouvidoria.

CARTA DE SERVIÇOS



CLAREZA DE INFORMAÇÕES

Avaliação sobre a clareza e compreensão das informações disponíveis.



EXCELENTE



CONHECIMENTO DA CARTA

Avaliação sobre o grau de conhecimento da Carta de Serviços pelos usuários.



ÓTIMO



Resultados que demonstram o compromisso com a transparência, comunicação clara e melhoria contínua na prestação de serviços ao cidadão.

ANÁLISE

Os resultados da pesquisa de satisfação relativos à Carta de Serviços evidenciam elevado nível de aprovação por parte dos usuários. O indicador de clareza das informações alcançou 100% de avaliação positiva, demonstrando que as informações disponibilizadas são compreendidas de forma clara e objetiva pelos cidadãos. Já o indicador de conhecimento da Carta de Serviços atingiu 93%, refletindo ampla divulgação e efetividade desse instrumento como referência para orientação sobre os serviços prestados pelo CBMDF.

Os resultados reforçam o compromisso institucional com a transparência, a comunicação acessível e a melhoria contínua da prestação dos serviços públicos, contribuindo para o fortalecimento da relação de confiança entre a Corporação e a sociedade.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Dados do 2º trimestre de 2026



102

Total de pedidos



6 dias

Tempo médio de resposta



100%

% resposta no prazo



100

Acolhidos



2

Não Acolhidos



Os pedidos não acolhidos não se enquadram como pedidos de acesso à informação, envolvem matérias fora da competência institucional ou solicitam dados inexistentes.

ANÁLISE

No segundo trimestre de 2026, foram registrados 102 pedidos de acesso à informação direcionados ao CBMDF. Ao final do período, 100 pedidos já haviam sido respondidos, enquanto 2 não foram 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, e 100% das respostas emitidas foram encaminhadas dentro do prazo legal, demonstrando elevado grau de conformidade com a Lei de Acesso à Informação e reforçando o compromisso institucional do CBMDF com a transparência pública, a publicidade ativa e o acesso tempestivo às informações de interesse da sociedade.

AÇÕES ESTRATÉGICAS

CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

■ **Curso IA + Ouvidoria - Escutar, entender e agir com inteligência (13 a 17 de abril)**



■ **Treinamento Ouvidoria - 1ª Edição Quintas Temáticas - Palestra Direitos Humanos (07 de maio)**

■ **2ª Edição Quintas Temáticas- Direitos Humanos Parte 2 (21 de maio)**

AÇÕES ESTRATÉGICAS

CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

■ **Curso Dominando o Canvas (25 a 29 de maio)**



■ **Bate Papo com a SUBTC para descomplicar a LAI (Lei de Acesso à Informação) (02 de junho)**

■ **Participação no Seminário Internacional de Ouvidorias (23 a 25 de junho)**



OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

2º TRIMESTRE



**Realizamos 18 Atendimentos
Pré Hospitalares nos Postos de
Atendimento nas Ouvidorias do
Na Hora de Taguatinga e da
Rodoviária do Plano Piloto.**

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANÁLISE

Principais resultados

- Redução de 5,5% no volume de manifestações em relação ao 2º trimestre de 2025.
- 102 pedidos de acesso à informação, com tempo médio de resposta de 6 dias e 100% das respostas dentro do prazo legal.
- Elevados índices de satisfação dos usuários, com destaque para 93% de recomendação e 62% de resolutividade.
- Manutenção dos bons resultados da Carta de Serviços, com 100% de aprovação quanto à clareza das informações e 93% de conhecimento.

Recomendações

- Aprimorar o pós-atendimento para elevar os indicadores de satisfação.
- Investir na capacitação contínua da equipe de Ouvidoria.
- Fortalecer a integração da Ouvidoria com o público interno e externo.
- Aperfeiçoar os fluxos internos para otimizar o tratamento das manifestações e reduzir o tempo de resposta.

Conclusão

Os resultados do segundo trimestre de 2026 demonstram que a Ouvidoria do CBMDF manteve elevados padrões de eficiência, com destaque para o cumprimento integral dos prazos da Lei de Acesso à Informação, os altos índices de satisfação e a melhoria da resolutividade. Embora alguns indicadores tenham apresentado redução em relação ao mesmo período de 2025, os resultados evidenciam oportunidades de aprimoramento contínuo, reforçando o papel estratégico da Ouvidoria na promoção da transparência, da participação social e da melhoria dos serviços prestados.

Fontes: Painel de Ouvidoria do DF; Sistema de Informação ao Cidadão (SIC); Painel de Gestão Estratégica e Inteligência de Negócios do CBMDF.

QR CODE RELATÓRIO TRIMESTRAL - ABR/JUN

