



**Corpo de Bombeiros Militar do
Distrito Federal
Relatório do 2º Trimestre - 2024
Ouvidoria - CBMDF**

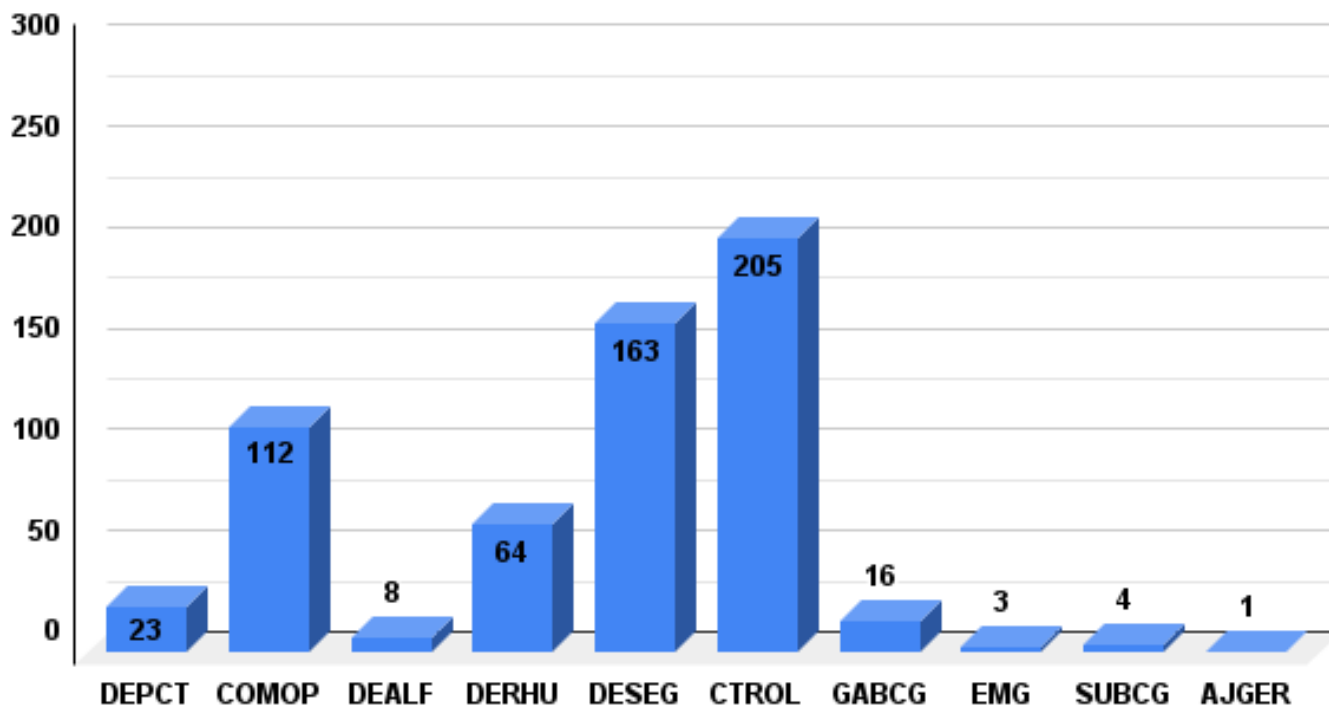
**(61) 3193-0061 - Secretaria
(61) 991294521 - Na Hora Taguatinga
(61) 981672231 - Na Hora Rodoviária
ouvidoria.secretaria@cbm.df.gov.br**

**Cel.QOBM/Comb. Hildebeto Barbosa dos Santos - Ouvidor
Cap.QOBM/Comb. André Luis Silva Mezêncio - Ouvidor Adjunto**

Manifestações	Indicadores	Projetos realizados
Total de manifestações 599	Índice de resolutividade 44%	Ouvidoria itinerante Visitando Grupamentos Multiemprego no Comando de área III, este projeto visa conscientizar os militares do CBMDF quanto aos serviços da Ouvidoria, divulgando as formas de acesso e esclarecendo como são os procedimentos internos.
Denúncias 59	Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria 87%	Mudança da sede A ouvidoria do CBMDF mudou sua sede administrativa para o prédio anexo ao Quartel Central.
Reclamações 283	Índice de satisfação com o atendimento 89%	
Elogios 54	Índice de satisfação com a resposta 80%	
Sugestões 1	Índice de satisfação com o sistema 91%	
Informações E-sic 146	Índice de recomendação 85%	
		Capacitações Foi realizado nivelamento para os militares da Ouvidoria, além de convocação de militares (bombeiras) para capacitação em serviços de Ouvidoria Feminina.

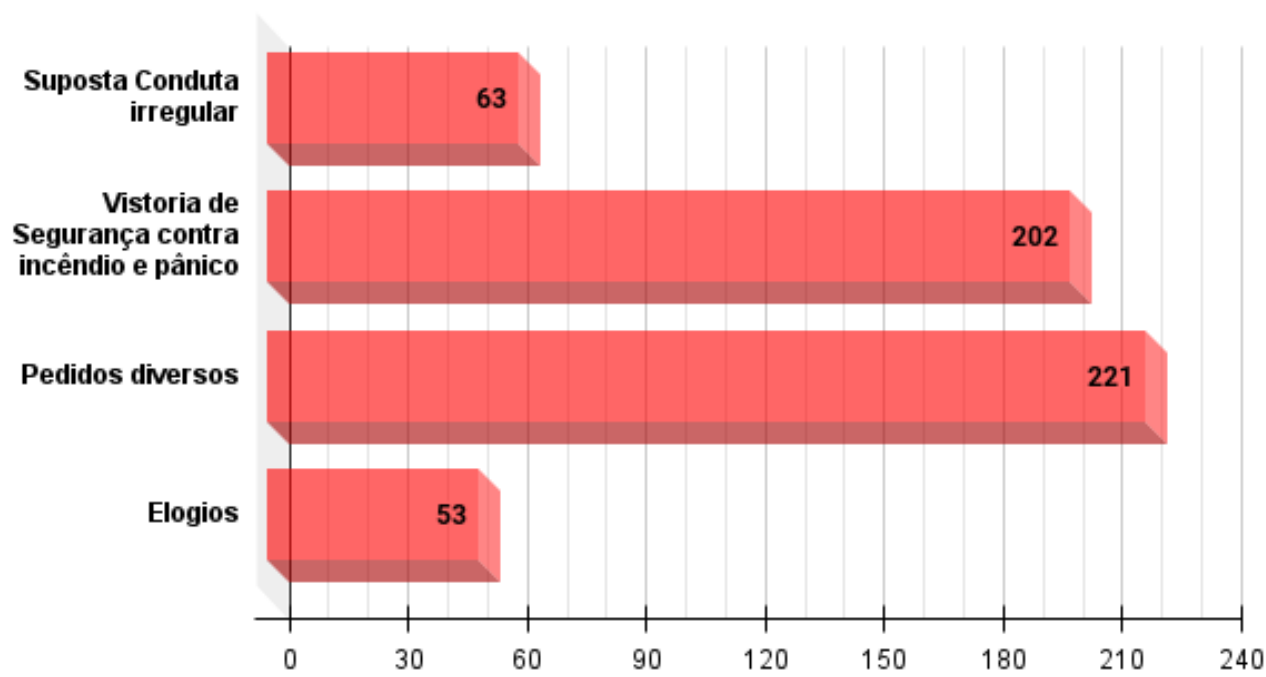


Quantidade de manifestações por Órgãos de Direção



As manifestações direcionadas a CTROL estão em sua maioria faltando dados para enviar às setoriais, ou possuem o mesmo teor (multiplicadas).

Assuntos recorrentes



De acordo com pesquisa realizada dia 04/07/2024 na base de dados do CBMDF (GESINT), a atualização técnica poderá influenciar o quantitativo de assuntos recorrentes, para mais ou para menos.

Análise do Ouvidor



Manifestações gerais:

- As manifestações tiveram um aumento de 13%, em comparação ao 1º trimestre de 2024.
- O assunto "Pedidos diversos" engloba, na maioria, pedidos de informações, cópias de ocorrências, pedido de corte de árvores e retirada de animais.

Prazos:

- O prazo médio registrado foi de 7,8 dias e todas as manifestações foram respondidas no prazo legal.

Elogios:

- Foram contabilizados 54 elogios, representando um aumento de 17,0% em relação ao trimestre anterior. O COMOP foi o órgão de direção que mais recebeu elogios, com 27,68% do total.

Pesquisa de Satisfação:

- O índice de avaliação da ouvidoria obteve uma aprovação de 87%, fundamentada em 71 avaliações - 20,5% mais avaliações, em relação ao 1º trimestre de 2024.
- O índice de resolutividade registrou um aumento de 33% em comparação ao último trimestre. No entanto, a quantidade de respostas à pesquisa de satisfação continuou baixo, apenas 50 respostas, ou 8,3% do total.