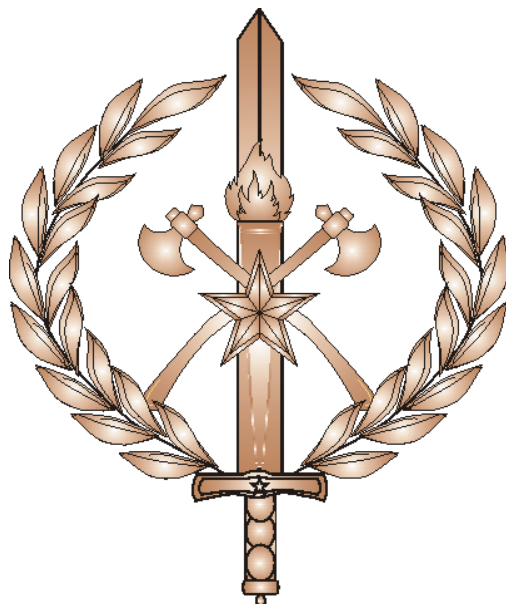


**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

TEN-CEL QOBM/Comb. **EFRAIM MIRANDA LIMA**



**PAINEL DE SATISFAÇÃO DO CBMDF: UM ESTUDO SOBRE A
PERCEPÇÃO DO CIDADÃO APÓS O ATENDIMENTO ÀS
OCORRÊNCIAS**

**BRASÍLIA
2025**

TEN-CEL QOBM/Comb. **EFRAIM** MIRANDA LIMA

**PAINEL DE SATISFAÇÃO DO CBMDF: UM ESTUDO SOBRE A
PERCEPÇÃO DO CIDADÃO APÓS O ATENDIMENTO ÀS
OCORRÊNCIAS**

Artigo científico apresentado ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

Orientador: TEN-CEL. QOBM/Comb. IGOR **MUNIZ** DA SILVA

BRASÍLIA
2025

TEN-CEL QOBM/Comb. **EFRAIM** MIRANDA LIMA

**PAINEL DE SATISFAÇÃO DO CBMDF: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DO
CIDADÃO APÓS O ATENDIMENTO ÀS OCORRÊNCIAS**

Artigo científico apresentado ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

Aprovado em: ____ / ____ / ____.

BANCA EXAMINADORA

José **Genilson** dos Santos – Cel QOBM/Comb.
Presidente

Márcio Massaro – Ten-Cel RRm.
Membro

Rodrigo Almeida **Freitas** – Ten-Cel QOBM/Comb.
Membro

Igor **Muniz** da Silva – Ten-Cel QOBM/Comb.
Orientador

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO

AUTOR: Ten-Cel. QOBM/Comb. Efraim Miranda Lima

TÍTULO: **Painel de Satisfação do CBMDF: um estudo sobre a percepção do cidadão após o atendimento a ocorrências.**

DATA DE DEFESA: _____

Acesso ao documento
<input type="checkbox"/> Texto completo <input type="checkbox"/> Texto parcial <input type="checkbox"/> Apenas metadados
Em caso de autorização parcial, especificar a(s) parte(s) que deverá(ão) ser disponibilizadas:

Licença
<p>DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO EXCLUSIVA</p> <p>O referido autor:</p> <p>a) Declara que o documento entregue é seu trabalho original, e que detém o direito de conceder os direitos contidos nesta licença. Declara também que a entrega do documento não infringe, tanto quanto lhe é possível saber, os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade.</p> <p>b) Se o documento entregue contém material do qual não detém os direitos de autor, declara que obteve autorização do detentor dos direitos de autor para conceder ao CBMDF os direitos requeridos por esta licença, e que esse material cujos direitos são de terceiros está claramente identificado e reconhecido no texto ou conteúdo do documento entregue.</p> <p>Se o documento entregue é baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não o CBMDF, declara que cumpriram quaisquer obrigações exigidas pelo respectivo contrato ou acordo.</p> <p>LICENÇA DE DIREITO AUTORAL</p> <p>Na qualidade de titular dos direitos de autor da publicação, autorizo a Biblioteca da Academia de Bombeiro Militar disponibilizar meu trabalho por meio da Biblioteca Digital do CBMDF, com as seguintes condições: disponível sob Licença Creative Commons 4.0 International, que permite copiar, distribuir e transmitir o trabalho, desde que seja citado o autor e licenciante. Não permite o uso para fins comerciais nem a adaptação desta.</p> <p>A obra continua protegida por Direito Autoral e/ou por outras leis aplicáveis. Qualquer uso da obra que não o autorizado sob esta licença ou pela legislação autoral é proibido.</p>

EFRAIM Miranda Lima

Ten-Cel. QOBM/Comb.

RESUMO

O telefone 193 é o principal canal de acionamento emergencial do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF), constituindo-se como elo direto entre o cidadão e a resposta imediata em situações críticas. A avaliação da satisfação do cidadão com esse atendimento é requisito legal, previsto na Lei nº 13.460/2017, e estratégico, conforme reconhecido no Plano Estratégico CBMDF 2025–2030. Contudo, as iniciativas existentes até recentemente apresentavam caráter fragmentado e metodologias distintas, o que dificultava a sistematização e o uso gerencial das informações. Nesse contexto, o presente estudo tem como objetivo analisar a percepção do cidadão sobre os atendimentos realizados pelo CBMDF, a partir da implementação de um Painel de Satisfação estruturado com os dados coletados em pesquisas aplicadas após as ocorrências. A metodologia adotada combina abordagem qualitativa e quantitativa: levantamento documental e normativo, análise de iniciativas prévias (SERVQUAL, IQAE e pesquisas via WhatsApp), comparação com instituições congêneres (PMDF, PCDF, DETRAN-DF, SAMU e Defesa Civil) e a implementação do painel com indicadores NPS, CSAT e CES. Os resultados apontam que o Painel de Satisfação representa um avanço na governança orientada por evidências, permitindo a consolidação de informações antes dispersas e possibilitando o cruzamento de dados de satisfação com variáveis operacionais, como tempo de resposta, tipo de ocorrência, quartel e ala de serviço. Conclui-se que a sistematização da escuta ativa do cidadão por meio do painel amplia a transparência, fortalece a cultura de gestão baseada em dados e oferece subsídios para melhorias contínuas na qualidade do atendimento prestado pelo CBMDF.

Palavras-chave: Atendimento emergencial. CBMDF. Painel de Satisfação. Pesquisa de satisfação. Telefone 193.

ABSTRACT

The 193 emergency phone line is the main contact channel between citizens and the Federal District Military Fire Department (CBMDF), serving as the direct link for immediate response in critical situations. Evaluating citizen satisfaction with this service is both a legal requirement, established by Law No. 13.460/2017, and a strategic priority, as recognized in the CBMDF Strategic Plan 2025–2030. However, previous initiatives were fragmented and based on distinct methodologies, limiting systematization and managerial use of the data. In this context, the present study aims to analyze citizen perception of CBMDF's services through the implementation of a Satisfaction Dashboard, structured with data from post-incident surveys. The methodology combines qualitative and quantitative approaches: documental and legal review, analysis of previous initiatives (SERVQUAL, IQAE, and WhatsApp-based surveys), comparison with peer institutions (PMDF, PCDF, DETRAN-DF, SAMU, and Civil Defense), and the implementation of the dashboard using NPS, CSAT, and CES indicators. Results show that the Satisfaction Dashboard represents an advance in evidence-based governance, consolidating previously scattered information and enabling the correlation of satisfaction data with operational variables such as response time, type of incident, fire station, and duty shifts. The study concludes that systematizing citizen feedback through the dashboard enhances transparency, strengthens data-driven management culture, and provides valuable insights for continuous improvement in the quality of CBMDF's emergency services.

Keywords: CBMDF. Emergency service. Satisfaction dashboard. Satisfaction survey. Telephone 193.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
1.1 Definição do problema	9
1.2 Justificativa	10
1.3 Objetivos	11
1.3.1 Objetivo geral.....	11
1.3.2 Objetivos específicos.....	11
2 DESENVOLVIMENTO.....	12
2.1 Revisão de literatura	12
2.1.1 Base legal e diretrizes institucionais	12
2.1.2 Iniciativas de avaliação da satisfação do cidadão com o CBMDF.....	12
2.1.2.1 Pesquisa de Satisfação do 13º GBM	13
2.1.2.2 Pesquisa de satisfação do cidadão da SSPDF	14
2.1.2.3 Pesquisa de satisfação do CBMDF, por iniciativa da COCB.....	15
2.1.3 Metodologias de avaliação da satisfação.....	16
2.1.3.1 Índice de Confiança Social (ICS)	16
2.1.3.2 Net Promoter Score (NPS).....	18
2.1.3.3 Customer Satisfaction Score (CSAT)	20
2.1.3.4 Customer Effort Score (CES).....	21
2.1.3.5 SERVQUAL	22
2.1.3.6 Índice de Qualidade do Atendimento Emergencial (IQAE).....	22
2.2 Metodologia	24
2.3 Resultados e discussão.....	25
2.3.1 Avaliação da satisfação do cidadão no CBMDF, PMDF, PCDF, DETRAN-DF, SAMU-DF e SSPDF.....	25
2.3.2 Implementação do Painel de Satisfação do CBMDF	27
2.3.3 Análise dos dados do Painel de Satisfação	29
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
REFERÊNCIAS.....	43
APÊNDICES.....	49
APÊNDICE A – PAINEL DE SATISFAÇÃO DO CBMDF EM 02/10/2025.....	50

APÊNDICE B – PRIMEIRA VERSÃO DO PAINEL DE SATISFAÇÃO DO CBMDF EM
08/08/202564

ANEXOS 67

ANEXO A – Captura de tela de como a pesquisa é recebida pelo cidadão no WhatsApp

1 INTRODUÇÃO

O telefone 193 é o principal canal de acionamento emergencial do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF). Representa o ponto de contato imediato entre o cidadão e os serviços de socorro da Corporação, exercendo papel decisivo na triagem, coordenação e despacho de equipes para incêndios, salvamentos, acidentes e outras emergências. Conforme descrito na Carta de Serviços ao Cidadão do CBMDF, o serviço funciona 24 horas por dia, de forma gratuita, contínua, padronizada e humanizada, refletindo diretamente na imagem institucional perante a sociedade (CBMDF, 2023).

Nesse contexto, avaliar a satisfação do cidadão com o atendimento prestado por esse canal é de fundamental importância. A satisfação é um componente indissociável da qualidade do serviço público, da escuta ativa do usuário e da governança orientada por evidências. Além disso, possui respaldo normativo: a Lei nº 13.460/2017 estabelece que a administração pública deve avaliar, de forma contínua e participativa, a qualidade dos serviços sob a ótica dos cidadãos (BRASIL, 2017). No caso de um serviço essencial como o 193, essa exigência legal assume especial relevância.

Até recentemente, no entanto, a avaliação da satisfação do cidadão com o atendimento do CBMDF ocorria de maneira pontual e descentralizada, sem diretrizes unificadas. A primeira iniciativa formal remonta a 2016, quando o 13º Grupamento de Bombeiro Militar aplicou a metodologia SERVQUAL, divulgando os resultados no Boletim Geral nº 074 (CBMDF, 2016). Apesar disso, a experiência não foi institucionalizada nem incorporada ao Plano Estratégico (PLANES) 2017–2024, que sequer mencionava a satisfação como indicador.

Somente a partir do PLANES 2025–2030 houve o reconhecimento explícito da satisfação do cidadão como indicador estratégico, inserido no eixo “Excelência na prestação do serviço à sociedade” (CBMDF, 2025). Em paralelo, outras iniciativas surgiram: a Secretaria de Estado de Segurança Pública do DF (SSPDF) desenvolveu o Índice de Qualidade do Atendimento Emergencial (IQAE), aplicado em parceria com a PMDF e o CBMDF (SSPDF, 2023), enquanto a Central de Operações do CBMDF

(COCB), em cooperação com a Central 156, passou a coletar dados via WhatsApp utilizando os indicadores NPS, CSAT e CES (CBMDF, 2024).

Essas iniciativas, embora relevantes, permanecem fragmentadas, com metodologias e escopos distintos, dificultando a sistematização e reduzindo seu valor como instrumento de gestão. Para superar essa limitação, tornou-se necessário consolidar os dados em uma ferramenta unificada: o Painel de Satisfação do CBMDF, que permitiu organizar, analisar e utilizar de forma estratégica as informações obtidas junto ao cidadão.

Dessa forma, o presente estudo analisou a percepção do cidadão sobre os atendimentos do CBMDF, a partir da implementação do Painel de Satisfação, estruturado com os dados de pesquisas aplicadas após as ocorrências. O objetivo foi analisar a percepção do cidadão sobre os atendimentos realizados pelo CBMDF, utilizando um Painel de Satisfação estruturado com os dados das pesquisas aplicadas após as ocorrências

1.1 Definição do problema

A avaliação da satisfação do cidadão com os serviços prestados pelo Estado é uma exigência legal e um componente estratégico da gestão pública contemporânea. No caso do atendimento emergencial via telefone 193, esse processo adquire ainda mais importância, por tratar-se de um serviço de alto impacto social e potencialmente decisivo para salvar vidas.

Embora a Lei nº 13.460/2017 determine a necessidade de escuta ativa e avaliação contínua (BRASIL, 2017), o CBMDF ainda não tinha uma forma confiável para aferir a satisfação dos cidadãos que solicitaram seus serviços através do 193. As iniciativas já realizadas – a pesquisa SERVQUAL de 2016, o IQAE da SSPDF em 2023 e a pesquisa automatizada via WhatsApp da Central 156 em 2024 – ocorrem de forma desarticulada, com metodologias diferentes e sem integração a outros bancos de dados da Corporação.

Essa fragmentação compromete a comparabilidade dos resultados, limita sua utilidade como instrumento gerencial e impede que as percepções dos cidadãos sejam

correlacionadas a informações estratégicas, como tempo de resposta, tipo de ocorrência, quartel responsável ou ala de serviço.

Assim, o problema de pesquisa foi definido na seguinte questão:

Como analisar a percepção do cidadão sobre os atendimentos solicitados via telefone 193, de forma alinhada à legislação vigente e às possibilidades de integração estratégica dessas informações?

1.2 Justificativa

A prestação de serviços públicos de qualidade exige mecanismos eficazes de escuta do cidadão, capazes de traduzir percepções em indicadores úteis para o aprimoramento contínuo. No caso do atendimento emergencial via 193, essa escuta é ainda mais relevante, pois representa o elo entre o cidadão em situação de urgência e a resposta imediata do CBMDF.

O arcabouço legal e estratégico respalda essa necessidade: a Lei nº 13.460/2017 garante o direito do usuário à avaliação contínua da qualidade dos serviços (BRASIL, 2017), e o Plano Estratégico CBMDF 2025–2030 incorporou a satisfação do cidadão como métrica institucional no eixo de excelência na prestação de serviços (CBMDF, 2025).

Apesar disso, as iniciativas existentes ainda apresentam baixa integração e pouca padronização metodológica, resultando em dados isolados e de difícil aplicação prática. Essa lacuna deixou um espaço para inovação permitindo consolidar as pesquisas já em andamento, padronizar a coleta de indicadores como NPS, CSAT e CES, e cruzar esses dados com informações operacionais.

O estudo justificou-se, portanto, pela possibilidade de entregar um produto institucional aplicável: um painel interativo de satisfação com base em dados reais de pesquisa. Essa iniciativa contribuiu para fortalecer a cultura de gestão baseada em dados, ampliou a transparência institucional, valorizou a experiência do cidadão como indicador de desempenho e subsidiou a tomada de decisão gerencial no CBMDF.

Dessa forma, a pesquisa é pertinente, relevante e estratégica, pois alia a exigência legal e a relevância social à entrega prática de um instrumento de gestão inovador.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo geral

Analisar a percepção do cidadão sobre os atendimentos realizados pelo CBMDF, utilizando um Painel de Satisfação estruturado com os dados de pesquisas já aplicadas após as ocorrências.

1.3.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos traçados são:

1. Identificar as iniciativas de avaliação da satisfação já realizadas ou em vigor na Corporação;
2. Descrever a metodologia atualmente utilizada pelo CBMDF para a pesquisa de satisfação com o cidadão após as ocorrências solicitadas pelo telefone 193;
3. Comparar as práticas de avaliação da satisfação do cidadão adotadas por outras instituições públicas (PMDF, PCDF, DETRAN-DF, SAMU e Defesa Civil) com aquelas utilizadas pelo CBMDF;
4. Implementar o Painel de Satisfação do CBMDF, consolidando os dados provenientes das pesquisas realizadas após os atendimentos às ocorrências;
5. Analisar criticamente os resultados do Painel de Satisfação, de modo a compreender os padrões de avaliação do cidadão sobre os serviços prestados pelo CBMDF e identificar oportunidades de melhoria.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Revisão de literatura

2.1.1 Base legal e diretrizes institucionais

A avaliação da satisfação do cidadão é um dever legal das instituições públicas brasileiras. A Lei nº 13.460/2017, que institui normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, estabelece que “os usuários têm direito à avaliação contínua dos serviços prestados” e que essa avaliação deve orientar o aprimoramento das políticas públicas (BRASIL, 2017, art. 21).

Apesar disso, o Plano Estratégico CBMDF 2017–2024 não incorporou nenhum indicador relacionado à satisfação do cidadão. Somente no Plano Estratégico 2025–2030 esse tema foi formalmente incluído como indicador do eixo “Excelência na prestação do serviço à sociedade” (CBMDF, 2025).

No CBMDF, o telefone 193 está descrito na Carta de Serviços ao Cidadão como serviço essencial de atendimento gratuito, padronizado e humanizado, disponível 24 horas por dia. A carta expressa que o serviço deve garantir “tratamento respeitoso, seguro e eficiente aos solicitantes” (CBMDF, 2023, p. 2), reforçando o compromisso institucional com a excelência do atendimento.

A SSPDF buscou instituir uma métrica interinstitucional, o Índice de Qualidade do Atendimento Emergencial (IQAE), com o objetivo de “avaliar a percepção do cidadão quanto ao atendimento emergencial prestado pelas forças de segurança pública” (SSPDF, 2023, p. 7).

2.1.2 Iniciativas de avaliação da satisfação do cidadão com o CBMDF

A mensuração da satisfação do cidadão com os serviços públicos, especialmente em atendimentos de emergência, requer a adoção de métodos adequados, válidos e adaptáveis ao contexto institucional. Neste sentido, diversas metodologias têm sido aplicadas ou consideradas

2.1.2.1 Pesquisa de Satisfação do 13º GBM

A primeira iniciativa formal de avaliação da satisfação do cidadão no âmbito do CBMDF encontrada no âmbito deste estudo ocorreu no 13º Grupamento de Bombeiro Militar (13º GBM), no início de 2016, quando foi aplicada a metodologia SERVQUAL para medir a qualidade percebida do atendimento às ocorrências. O estudo foi registrado no Boletim Geral nº 074, de 19 de abril de 2016 (CBMDF, 2016), e constitui um marco inicial da escuta ativa dos usuários dos serviços de emergência da Corporação.

A pesquisa teve como objetivo mensurar o grau de satisfação da comunidade atendida, comparando expectativas e percepções sobre os serviços prestados. Foram utilizadas entrevistas telefônicas com pessoas cadastradas nas guarnições de socorro, abrangendo 131 ocorrências dos meses de fevereiro e março de 2016, distribuídas entre atendimentos de salvamento e de combate a incêndio. No total, 76 questionários válidos foram analisados.

Os resultados indicaram índices elevados de aprovação: mais de 85% dos entrevistados classificaram o tempo de resposta como excelente ou muito bom, e praticamente 100% relataram confiança plena nos procedimentos adotados pelas equipes. A cortesia e o respeito no atendimento também alcançaram avaliação máxima em todos os casos. De forma geral, 100% dos entrevistados se declararam satisfeitos com o atendimento recebido, embora tenham sido apontadas sugestões pontuais de melhoria, como maior rapidez no despacho das ocorrências e ampliação da frota de viaturas.

Do ponto de vista metodológico, o estudo reforçou a pertinência do modelo SERVQUAL, baseado em cinco dimensões: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e aspectos tangíveis. Apesar da boa receptividade, a iniciativa não foi institucionalizada nem replicada de forma sistemática em outros grupamentos, o que limitou sua consolidação como prática organizacional.

Entre as recomendações apresentadas no relatório final destacam-se: (i) aprimorar a comunicação entre a Central Integrada de Atendimento e Despacho (CIADE) e a Seção de Comunicação do 13º GBM; (ii) ampliar a informação à população sobre atribuições específicas do CBMDF, como o corte emergencial de

árvores; e (iii) desenvolver um sistema unificado de cadastros de ocorrências e vítimas, que pudesse servir de base para futuras pesquisas de satisfação.

Assim, a experiência do 13º GBM representou um experimento pioneiro na avaliação da satisfação do cidadão com o serviço prestado pelo CBMDF após solicitações via telefone 193, estabelecendo fundamentos importantes para iniciativas posteriores, como o IQAE da SSPDF e a pesquisa automatizada via WhatsApp conduzida pela COCB.

2.1.2.2 Pesquisa de satisfação do cidadão da SSPDF

Por outro lado, a Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal (SSPDF) institucionaliza a mensuração da qualidade do atendimento emergencial por meio do Índice de Qualidade do Atendimento Emergencial (IQAE), definido no Plano Estratégico 2023–2025 como monitoramento trimestral da satisfação dos atendidos via 190 (PMDF) e 193 (CBMDF), com base nas ocorrências registradas na CIADE e foco no atendimento por telefone (SSPDF, 2024a). Para viabilizar a aferição, a pasta contrata empresas especializadas em pesquisa — a exemplo do Pregão Eletrônico nº 18/2022, cujo objeto contempla a coleta telefônica e a análise para “aferir a qualidade do atendimento emergencial” e a reputação dos serviços (SSPDF, 2022).

No Anuário de Segurança Pública 2025, a SSPDF registra que em 2024 foram realizadas contratações para avaliar os atendimentos do 190 e 193 e explicita que as pesquisas medem qualidade do serviço, percepção de segurança e confiança nas instituições (SSPDF, 2025). Todavia, o anuário não publica notas ou séries de resultados; os dados públicos consolidados aparecem, de forma sistemática, nos relatórios de avaliação do PPA 2020–2023 (ano-base 2023) por meio dos indicadores IN113–IN116 (satisfação no 190/193, por telefone e presencial), com unidade “nota (0–10)” e periodicidade trimestral (SSPDF, 2024b). Como antecedente operacional, comunicações oficiais indicam que a pesquisa é contínua desde 2016, com amostragem telefônica sobre números que acionaram 190/193, questionário estruturado e janelas curtas de contato pós-ocorrência (AGÊNCIA BRASÍLIA, 2020).

2.1.2.3 Pesquisa de satisfação do CBMDF, por iniciativa da COCB

Em 2024, o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF), por meio da sua Central de Operações e Comunicações (COCB), implementou um novo modelo de pesquisa de satisfação do cidadão em parceria com a Central 156 do Governo do Distrito Federal. Essa iniciativa foi formalizada no processo SEI nº 00053-00000990/2024-09, tendo como objetivo avaliar de forma contínua a percepção dos usuários sobre o atendimento prestado pela corporação em situações de urgência e emergência.

O fluxo estabelecido consiste na compilação diária de ocorrências finalizadas, com dados como número da ocorrência, natureza, solicitante e telefone. Essas informações são encaminhadas à Central de Relacionamento, que utiliza a Plataforma Integrada de Gestão de Serviços Digitais e Engajamento com o Cidadão para o envio automatizado de questionários via WhatsApp e outros canais digitais. A metodologia possibilita atingir mensalmente cerca de 15 mil cidadãos, garantindo um retorno estatisticamente relevante para análise institucional.

A proposta pauta-se na referência do estudo pioneiro do 13º GBM (2016), mas amplia seu escopo por meio da automação tecnológica, integrando-se ao Plano Estratégico do Distrito Federal 2019–2060, no objetivo de ampliar o uso de soluções digitais a serviço do cidadão. Essa sistemática não apenas reforça o compromisso do CBMDF com a Lei nº 13.460/2017, que trata da participação e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, mas também oferece insumos para o diagnóstico institucional e aprimoramento contínuo do atendimento 193.

Entre as inovações, destaca-se a criação de uma Interface de Programação de Aplicações (API) dedicada para integração entre os sistemas do CBMDF e da Central 156, eliminando gradualmente a necessidade de envios manuais de planilhas. Além disso, o questionário aplicado segue parâmetros de escalas consolidadas, como Net Promoter Score (NPS), Customer Satisfaction Score (CSAT) e Customer Effort Score (CES), permitindo comparações internas e externas.

Essa iniciativa marca uma evolução no monitoramento da satisfação do cidadão, ao adotar ferramentas de governança digital, transparência e accountability, aproximando a corporação da população e possibilitando a identificação ágil de pontos

de melhoria no atendimento. Assim, a pesquisa conduzida pela COCB se consolida como elemento estruturante da modernização do CBMDF e como um marco para a sistematização institucional da escuta ativa do cidadão.

Importante destacar, com base nos dados da implementação da pesquisa, que ela abrange, apenas, os cidadãos que ligaram para o CBMDF e tiveram alguma ocorrência gerada. Dessa forma, não são enviadas pesquisas para as ligações que foram transferidas para outros órgãos, como o SAMU-DF ou que não necessitaram que uma ocorrência fosse gerada.

2.1.3 Metodologias de avaliação da satisfação

A mensuração da satisfação do cidadão com os serviços públicos, especialmente em atendimentos de emergência, requer a adoção de métodos adequados, válidos e adaptáveis ao contexto institucional. Neste sentido, diversas metodologias têm sido aplicadas ou consideradas pelo CBMDF, com diferentes origens, objetivos e complexidades. A seguir, apresentam-se os principais referenciais teóricos relacionados a cada uma dessas metodologias.

2.1.3.1 Índice de Confiança Social (ICS)

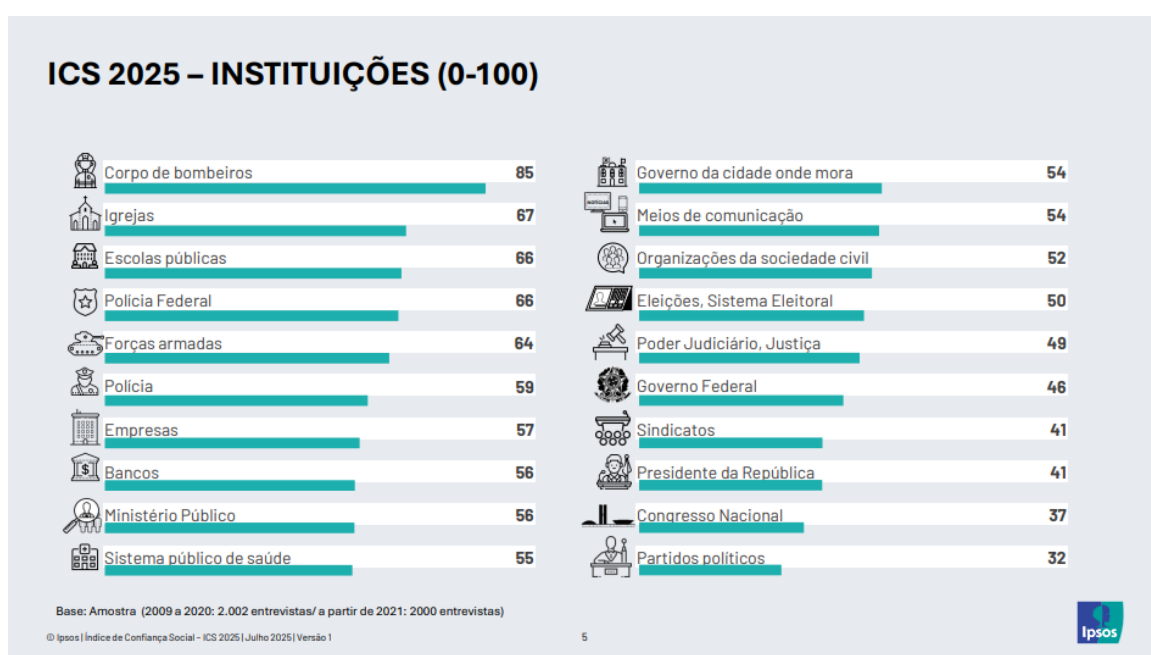
O Índice de Confiança Social (ICS) é uma métrica de percepção pública utilizada para aferir o grau de confiança que a população deposita em instituições públicas e privadas. Seu objetivo não é avaliar uma interação pontual, mas sim mensurar a legitimidade institucional construída ao longo do tempo. O ICS é geralmente obtido por meio de pesquisas de opinião com amostragens representativas da população, que respondem a perguntas como: “Você confia nesta instituição?”, com opções em escalas qualitativas (por exemplo: “confia muito”, “confia”, “não confia”) (FGV SOCIAL, 2021).

No Brasil, esse tipo de levantamento começou a ser realizado de forma sistemática no início dos anos 2000, por institutos como o IBOPE e o Datafolha. Em 2019, a Fundação Getulio Vargas, por meio do seu Centro de Políticas Sociais (FGV Social), passou a organizar e publicar os resultados sob o nome “Índice de Confiança

nas Instituições”, com base em dados da SWS Research e da própria FGV. Atualmente a pesquisa é conduzida pela IPSOS.

Os resultados mais recentes, do ano de 2025, mostram que o Corpo de Bombeiros figura consistentemente entre as instituições mais confiáveis do país, ocupando o primeiro lugar em praticamente todas as edições recentes do ICS. Em 2025, por exemplo, o Corpo de Bombeiros, de forma geral, obteve 85 pontos de 100 possíveis.

Figura 1 – Índice de Confiança Social – Instituições (2025)



Fonte: IPSOS (2025)

Figura 2 – Índice de Confiança Social (2025) – evolução de 2009 a 2025

ICS 2025 – INSTITUIÇÕES (0-100)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Corpo de Bombeiros	88	85	86	83	77	73	81	83	86	82	88	89	89	87	87	87	85
Igrejas	76	73	72	71	66	66	71	67	72	66	71	73	71	70	70	69	67
Escolas Públicas	62	60	55	55	47	56	57	56	63	57	66	70	72	67	67	70	66
Polícia Federal	-	-	-	-	-	-	-	66	70	65	72	74	71	70	70	71	66
Forças Armadas	71	69	72	71	64	62	63	65	68	62	69	72	69	67	66	68	64
Polícia	52	52	55	54	48	48	50	52	57	53	63	65	62	60	64	65	59
Empresas	61	60	59	57	51	53	53	55	58	50	60	64	60	58	62	63	57
Bancos	61	58	57	56	48	50	49	50	59	50	59	65	60	56	61	62	56
Ministério público	-	-	-	-	-	-	-	54	54	49	59	62	59	58	58	61	56
Sistema Público de Saúde	49	47	41	42	32	42	34	34	41	38	45	56	57	51	56	57	55
Governo da cidade onde mora	53	50	47	45	41	42	33	32	38	34	44	46	52	51	54	55	54
Meios de Comunicação	71	67	65	62	56	54	59	57	61	51	61	61	56	56	56	58	54
Organizações da Sociedade Civil	61	61	59	57	49	51	53	52	56	50	58	61	60	57	59	59	52
Eleições, Sistema Eleitoral	49	56	52	47	41	43	33	37	35	33	48	49	55	59	53	54	50
Poder Judiciário, Justiça	52	53	49	53	46	48	46	46	48	43	55	59	52	51	53	55	49
Governo Federal	53	59	53	53	41	43	30	36	26	25	50	49	43	47	52	51	46
Sindicatos	46	44	44	44	37	43	41	40	44	35	45	49	46	44	48	47	41
Presidente da República	66	69	60	63	42	44	22	30	14	13	48	46	32	41	50	47	41
Congresso Nacional	35	38	35	36	29	35	22	22	18	18	34	36	34	34	40	40	37
Partidos Políticos	31	33	28	29	25	30	17	18	17	16	27	30	28	30	34	33	32

Base: Amostra (2009 a 2020: 2.002 entrevistas/ a partir de 2021: 2000 entrevistas)
 © Ipsos | Índice de Confiança Social – ICS 2025 | Julho 2025 | Versão 1

6



Fonte: IPSOS (2025)

2.1.3.2 Net Promoter Score (NPS)

O Net Promoter Score (NPS) foi proposto por Reichheld como uma métrica simples e eficaz para avaliar lealdade a partir de uma única pergunta sobre recomendação (REICHHELD, 2003). As respostas em escala 0–10 classificam-se em promotores (9–10), passivos (7–8) e detratores (0–6), e o NPS resulta da diferença entre os percentuais de promotores e detratores (REICHHELD, 2003; BAIN & COMPANY, s.d.). Pela simplicidade e baixo custo de aplicação, a métrica disseminou-se em setores públicos e privados e pode ser veiculada por canais digitais como WhatsApp e e-mail (REICHHELD, 2003; BAIN & COMPANY, s.d.).

Embora a interpretação deva privilegiar comparações com pares e séries históricas internas, há balizas amplamente usadas na literatura de Experiência do cliente: NPS > 0 indica saldo positivo de promotores; NPS > 20 é geralmente visto como favorável; NPS > 50 costuma ser classificado como excelente; e NPS ≥ 80 como “classe mundial” (QUALTRICS, s.d.). Essas faixas servem como referência genérica quando não há benchmark setorial direto, devendo ser explicitadas como tal (QUALTRICS, s.d.; BAIN & COMPANY, s.d.).

Figura 3 – Quadro resumo da metodologia NPS

Como funciona a metodologia NPS?



Cálculo de NPS:

$$\text{Net Promoter Score} = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detratores}$$

Fonte: Site da KORP ERP

O desempenho do NPS varia de forma significativa entre indústrias e contextos de serviço. Em mercados voltados ao consumidor final, empresas líderes frequentemente aparecem na faixa 60–70, enquanto serviços públicos tendem a médias mais modestas (QUALTRICS, s.d.). Em 2024, por exemplo, um levantamento de usabilidade de websites governamentais dos EUA reportou NPS médio próximo de +16, com casos de destaque entre 40–50, ilustrando que patamares “excelentes” no setor público são diferentes dos de varejo e tecnologia (MEASURINGU, 2024). Para o CBMDF, isso implica avaliar resultados, preferencialmente, relacionados a serviços públicos comparáveis (emergência, segurança, saúde), (BAIN & COMPANY, s.d.; MEASURINGU, 2024).

De acordo com o criador da metodologia, o NPS é mais valioso como sistema de gestão do que como indicador isolado (BAIN & COMPANY, s.d.). Em contexto de serviço essencial, recomenda-se combiná-lo com satisfação geral (CSAT), confiança institucional, tempo de resposta, resolutividade e indicadores de qualidade do atendimento (p. ex., aderência a roteiros no 193). Essa triangulação reduz vieses da pergunta de recomendação em situações nas quais “recomendar” possui nuances (BAIN & COMPANY, s.d.; QUALTRICS, s.d.).

O valor prático do NPS está na sua capacidade de guiar ação contínua: medições frequentes e consistentes; transparência interna por unidade (quartel, turno, tipo de ocorrência); acompanhamento estruturado com detratores para causas-raiz; e difusão de boas práticas das unidades com melhor desempenho (REICHHELD, 2003; BAIN & COMPANY, s.d.). Em organizações capilarizadas como o CBMDF, a leitura por quartel/viatura/turno e por tipo de chamado permite identificar variações de experiência, direcionar treinamento e ajustar protocolos de acolhimento/comunicação. Analiticamente, acompanhar tendências (médias móveis, sazonalidade, efeitos de intervenções) comunica melhor a realidade do serviço do que perseguir um número absoluto (BAIN & COMPANY, s.d.; QUALTRICS, s.d.).

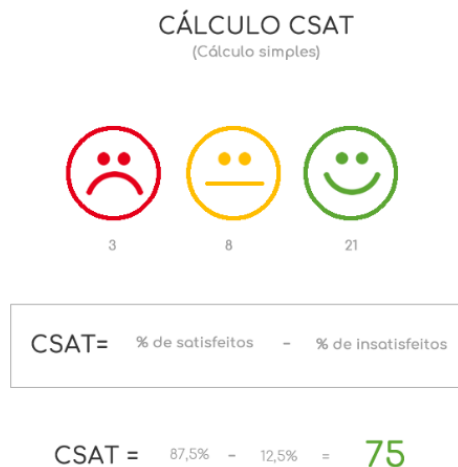
2.1.3.3 Customer Satisfaction Score (CSAT)

O Customer Satisfaction Score (CSAT) é um indicador que mede a satisfação geral do usuário com um serviço ou atendimento específico. Sua aplicação ocorre, geralmente, por meio de uma pergunta objetiva como: “Você ficou satisfeito com o atendimento recebido?”, com opções de resposta em escala (por exemplo, de 1 a 5 ou de 1 a 10). O CSAT é amplamente utilizado pela sua facilidade de interpretação e aplicação, especialmente em serviços de atendimento ao público. Embora seja mais sensível ao contexto imediato da experiência, oferece bons insights para intervenções rápidas.

O CSAT é um indicador da satisfação geral do usuário com um atendimento/serviço específico, medido por pergunta objetiva (ex.: “Você ficou satisfeito com o atendimento?”) em escala de 1–5 ou 1–10. Costuma-se apresentar o CSAT como a proporção de respostas nas notas mais altas da escala — por exemplo, em uma escala de 1 a 5, somam-se as respostas 4 e 5 e divide-se pelo total de respostas; esse formato facilita a leitura e a comparação em serviços ao público (QUALTRICS, s.d.; GOV.UK, 2016). Para parâmetros de qualidade, balizas de mercado indicam que 70–85% é bom e $\geq 85\%$ é excelente (usadas como referência geral, não como meta universal); em termos macro, índices nacionais de satisfação como o ACSI gravitam em torno de $\sim 77/100$, útil para calibrar expectativas (SURVEYMONKEY, 2025; RETENTLY, 2025; ACSI, 2025).

O CSAT é sensível ao contexto imediato da experiência e pode ser afetado por rapidez e facilidade do serviço, clareza da comunicação e postura da equipe — especialmente em serviços públicos, onde patamares médios tendem a ser mais modestos que em varejo/tecnologia (OECD, 2022). Por isso, recomenda-se medir transacionalmente (pós-ocorrência) por quartel/turno/tipo de chamado, acompanhar tendências no tempo e usar o CSAT como gatilho de melhoria rápida, triangulando com NPS (predisposição à recomendação) e confiança institucional para reduzir vieses e gerar diagnósticos mais acionáveis (REICHHELD, 2003; GOV.UK, 2016; QUALTRICS, s.d.).

Figura 4 – Cálculo simples do CSAT



Fonte: Site da INDECX

2.1.3.4 Customer Effort Score (CES)

O Customer Effort Score (CES) mede o nível de esforço que o cidadão precisou fazer para obter o serviço. Sua proposta surgiu com Dixon et al. (2010), que argumentaram que reduzir o esforço do usuário é mais eficaz do que tentar encantar o cliente. A pergunta típica é: “Quão fácil foi resolver sua demanda com a nossa organização?”, geralmente respondida em uma escala de concordância. O CES tem se mostrado especialmente relevante em serviços públicos digitais e centrais de emergência, nos quais a agilidade e a fluidez do atendimento são fatores críticos.

2.1.3.5 SERVQUAL

O modelo SERVQUAL, desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), é uma das ferramentas mais influentes para a mensuração da qualidade percebida de serviços. Baseia-se na comparação entre as expectativas do usuário e sua percepção real após o atendimento, avaliadas em cinco dimensões: confiabilidade, segurança, tangibilidade, empatia e responsividade. Apesar de sua profundidade analítica, o SERVQUAL exige maior estrutura para sua aplicação, o que pode limitar seu uso em contextos operacionais com alta demanda, como centrais de emergência.

2.1.3.6 Índice de Qualidade do Atendimento Emergencial (IQAE)

O Índice de Qualidade do Atendimento Emergencial (IQAE) é o indicador que mensura, de forma sistemática, a satisfação dos cidadãos atendidos pela Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF) e pelo Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) nas chamadas aos números 190 e 193 geridas pela Central Integrada de Atendimento e Despacho de Emergência (CIADE). No Plano Estratégico 2023–2025 da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal (SSPDF), o IQAE integra o mapa estratégico na perspectiva “Contribuições para a sociedade”, no objetivo “Melhorar o atendimento ao cidadão”, e é descrito como um monitoramento trimestral da qualidade percebida no atendimento telefônico, a partir das ocorrências registradas nos números de emergência (190 e 193). (SSPDF, 2024).

No nível tático-operacional, o IQAE se desdobra em indicadores de desempenho que compõem o sistema de monitoramento do Plano Plurianual (PPA 2020–2023), notadamente: IN113 (Nota de satisfação no atendimento 190), IN114 (Nota de satisfação no atendimento 193), IN115 (Índice de satisfação no atendimento presencial 193) e IN116 (Nota de satisfação no atendimento presencial 190). Esses indicadores são acompanhados com periodicidade trimestral e reportados pela Subsecretaria de Gestão da Informação da SSPDF, em escala base 10, conforme séries históricas e quadros de “Índices desejados” versus “Índices alcançados” nos Relatórios Anuais e na Avaliação do PPA (ano-base 2023). (SSPDF, 2023; SSPDF, 2024).

Metodologicamente, o IQAE é suportado por pesquisa de opinião telefônica com desenho contínuo, estruturado para garantir comparabilidade ao longo do tempo. O instrumento contratual estabelece: (i) aplicações bimestrais com consolidação e entrega de base de dados e relatórios; (ii) amostragem operacional vinculada à base da CIADE, assegurando que o respondente tenha efetivamente interagido com o 190/193; (iii) janela de contato entre 2 e 4 dias após a chamada original; e (iv) capacidade de campo de ~2.000 entrevistas mensais (500 semanais), assegurada por equipe treinada sob coordenação técnica qualificada. (SSPDF, 2022).

No tocante à série histórica, os relatórios anuais evidenciam tendência de crescimento da satisfação desde 2016, com atualização das métricas para escala base 10 nos indicadores do 190 e 193, reforçando a maturidade do sistema de mensuração ao longo do tempo. (SSPDF, 2023). Contudo, de forma pública, é possível obter dados do IQAE apenas para os anos de 2020 a 2023, por meio de alguns documentos públicos disponíveis.

Tabela 1 – Série histórica dos indicadores IQAE (escala 0–10) – DF, 2020–2023

Ano	IN113 — 190 (telefone)	IN114 — 193 (telefone)	IN116 — 190 (presencial)	IN115 — 193 (presencial)
2020	8,02	9,25	9,04	9,61
2021	8,27	9,25	8,91	9,61
2022	8,00	9,10	8,94	9,56
2023	8,30	8,90	9,20	9,50

Fonte: SSPDF (2024)

Do ponto de vista normativo e de governança, o ciclo 2023–2025 do planejamento estratégico — que institucionaliza o IQAE no portfólio de indicadores — foi aprovado pela Portaria nº 50, de 27 de maio de 2024, publicada no DODF de 26 de julho de 2024, o que confere lastro legal e estabilidade de método para o monitoramento. (Distrito Federal, 2024).

Em síntese, o IQAE é um indicador-síntese de experiência do usuário do serviço emergencial, com lastro metodológico contratual, aderência a boas práticas

de pesquisa survey e conexão direta com o ciclo de planejamento, orçamento e avaliação de políticas públicas de segurança no DF. (SSPDF, 2022; SSPDF, 2024).

Figura 5 – Quadro comparativo das metodologias

Metodologia	Foco principal	Escala típica
ICS	Confiança social	0% a 100%
NPS	Lealdade institucional	0 a 10
CSAT	Satisfação pontual	1 a 5
CES	Esforço para utilizar o serviço	1 a 5
SERVQUAL	Expectativa vs. percepção	Avalia 5 dimensões
IQAE	Qualidade do atendimento emergencial	Não se aplica

Fonte: O autor

2.2 Metodologia

Esta pesquisa adota abordagem qualitativa envolvendo a interpretação de documentos e normativas institucionais, conforme orientação de Marconi e Lakatos (2011) sobre a combinação de abordagens para fenômenos complexos.

Quanto aos objetivos, trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva. É exploratória por investigar um campo ainda em consolidação no CBMDF, como destaca Gil (2008), e descritiva ao caracterizar práticas e resultados das iniciativas institucionais, conforme Vergara (2009).

Nos procedimentos técnicos, configura-se como estudo de caso do CBMDF, com foco na COCB, 13º GBM, SSPDF e Central 156, utilizando também pesquisa documental baseada em normativas, relatórios, boletins e processos SEI. Essa abordagem segue os critérios de Yin (2005) para estudos aplicados à realidade organizacional.

Quanto à natureza, a pesquisa é aplicada, pois busca propor soluções práticas para a sistematização da avaliação da satisfação no serviço 193, em consonância com Vergara (2009).

A análise de dados será mista: indicadores quantitativos serão tratados por estatística descritiva (percentuais, médias e gráficos), e os dados qualitativos analisados por meio da análise de conteúdo, conforme Bardin (2011), permitindo identificar padrões e lacunas institucionais.

2.3 Resultados e discussão

2.3.1 Avaliação da satisfação do cidadão no CBMDF, PMDF, PCDF, DETRAN-DF, SAMU-DF e SSPDF.

Para compreender se as instituições acima avaliam a satisfação do cidadão com seus serviços e como avaliam, foi encaminhado um questionamento a os órgãos por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI), cujas respostas estão sintetizadas na figura 6, abaixo.

A análise das respostas obtidas por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI) revela um quadro heterogêneo quanto à existência, metodologia e institucionalização das pesquisas de satisfação entre os órgãos de segurança e atendimento emergencial do Distrito Federal.

No CBMDF, a pesquisa foi implementada de forma sistemática a partir de 2024, em parceria com a Central 156, com envio automatizado de questionários via WhatsApp. A metodologia combina NPS (Net Promoter Score), CSAT (Customer Satisfaction Score), CES (Customer Effort Score) e adaptação do modelo SERVQUAL, conforme o processo SEI nº 00053-00000990/2024-09 e o Memorando nº 64/2025 (CBMDF, 2025). Embora formalizada por atos administrativos internos, ainda não há normativo institucional que regulamente de forma definitiva o processo.

A PMDF informou que não conduz pesquisas próprias para os atendimentos via 190. As pesquisas de satisfação referentes a esse canal são centralizadas na Secretaria de Segurança Pública (SSPDF). Internamente, a PMDF restringe-se a

avaliações via Ouvidoria, conduzidas pela plataforma Participa DF, onde o cidadão pode avaliar respostas recebidas após manifestações.

No DETRAN-DF, não há instrumentos efetivos de coleta contínua nos atendimentos presenciais, apesar de previsão normativa (IN24/2020). A aferição de satisfação ocorre anualmente por meio do canal 156, como previsto no PPA 2024–2027 (indicador IN10676), em alinhamento ao programa “DF Mais Seguro”.

O SAMU-DF não dispõe de pesquisa estruturada para o canal 192, conforme manifestação da Secretaria de Saúde. A avaliação ocorre apenas por meio de manifestações espontâneas na Ouvidoria do Complexo Regulador em Saúde.

Já a SSPDF concentra a coordenação de pesquisas interinstitucionais, como o Índice de Qualidade do Atendimento Emergencial (IQAE) e a Pesquisa Distrital de Segurança Pública. O IQAE avalia a percepção sobre os serviços 190 e 193 por meio de entrevistas telefônicas, amostra de 12 mil casos, indicadores de satisfação em escala Likert e notas de 0 a 10. A Pesquisa Distrital de Segurança Pública, em curso em 2025, é domiciliar, com 19.537 entrevistas e blocos específicos sobre satisfação e confiança nos órgãos de segurança.

Esse panorama evidencia que, embora haja avanços significativos no CBMDF e na SSPDF, os demais órgãos ainda operam de forma fragmentada ou com iniciativas pontuais, o que dificulta a criação de indicadores comparáveis e a gestão integrada da satisfação do cidadão.

Figura 6 – Quadro comparativo entre os órgãos pesquisados com relação a existência de pesquisa de satisfação

Órgão	Situação da Pesquisa	Metodologia / Canais	Indicadores utilizados	Normativo / Observações
CBMDF	Implementada desde 2024 em parceria com a Central 156	Questionário via WhatsApp, automatizado, com API dedicada	NPS, CSAT, CES, adaptação do SERVQUAL	Memorando nº 2/2024 e nº 64/2025; ainda sem normativo específico
PMDF	Não possui pesquisa própria para o 190	Avaliações via Ouvidoria/Participa DF; pesquisas gerais pela SSPDF	Escalas definidas pela CGDF (resolutividade, satisfação)	Sem normativa própria; dependência da SSPDF
PCDF	Sem informações consolidadas	–	–	–
DETRAN-DF	Avaliação anual pelo canal 156	PPA 2024–2027 prevê indicador IN10676; atendimento presencial sem ferramenta ativa	Índice de satisfação anual via Central 156	IN24/2020; previsão legal mas execução parcial
SAMU-DF	Não possui pesquisa implementada	Apenas manifestações espontâneas via Ouvidoria da SES	–	Ausência de mecanismo estruturado
SSPDF	Coordena pesquisas distritais (IQAE e Pesquisa Distrital de Segurança Pública)	Entrevistas telefônicas (IQAE, 12 mil entrevistas); Levantamento domiciliar (19.537 entrevistas)	Escala Likert, notas 0–10, satisfação e confiança	Fundamentada em legislação distrital (Lei nº 6.456/2019; PDISP; PESSP; PPA)

Fonte: O autor

2.3.2 Implementação do Painel de Satisfação do CBMDF

A implementação do Painel de Satisfação com os dados da pesquisa conduzida pela COCB é um dos produtos e objetivos deste trabalho científico e teve o apoio de setores internos do CBMDF para que fosse implementado.

O primeiro fato relevante que pode ser extraído do Painel de Satisfação do CBMDF é o fato de que os dados da pesquisa que foi utilizada na sua construção são muito mais relevantes para o CBMDF do que o ICS ou as pesquisas conduzidas pela SSPDF. O Painel de Satisfação evidencia que mais de 25.000 pessoas responderam à pesquisa em pouco mais de um. A amostra é representada pelo cidadão que ligou para o 193 e de fato utilizaram os serviços do CBMDF.

Já o ICS 2025, em comparação, ouviu apenas 2.000 pessoas 3 a 8 de julho de 2025 e não é possível saber quantas pessoas do Distrito Federal foram ouvidas e se essas pessoas já foram atendidas pelo CBMDF. Em comparação com a pesquisa realizada pelo 13º GBM, também se nota uma diferença muito grande em termos de quantidade de respostas a pesquisa.¹

É possível notar uma taxa de resposta a pesquisa de satisfação considerável, próximo a 40% de respostas. Isso pode ser atribuído ao canal escolhido para envio da pesquisa, o WhatsApp, aplicativo amplamente utilizado pela população brasileira para comunicação diária. Adicionalmente o fato de não existir nenhum link externo que o cidadão precise clicar contribuiu para que o cidadão possa responder a pesquisa com confiança de que não clicará em nenhum link não confiável.

O uso do WhatsApp como ferramenta de envio da pesquisa, como mencionado acima, pode ter favorecido para a alta taxa de respostas a pesquisa, mas também existem aspectos desfavoráveis em seu uso. Como pode ser observado no Anexo C deste artigo, as perguntas no WhatsApp são encaminhadas como opções de respostas, mas não impede que o cidadão, ao invés de clicar nas opções disponíveis, escreva alguma coisa no campo de conversa. Isso ficou evidente e gerou uma dificuldade considerável no tratamento dos dados da pesquisa.

Conforme observa-se na primeira versão do Painel de Satisfação, existe uma taxa de abandono considerável às perguntas da pesquisa e essa taxa de abandono cresce à medida que se avança nas perguntas, considerando-se abandonada, a pergunta que não foi respondida. Essa pergunta pode não ter sido respondida porque o cidadão desistiu de continuar na pesquisa ou pelo fato de não ter clicado na opção objetiva da pergunta.

Cabe destacar, ainda no quesito taxa de abandono, que a pesquisa é abrangente e possui muitas perguntas. Esse fato figura como um desafio para que o cidadão permaneça na pesquisa até o final das 12 perguntas. Há que se observar esse ponto para as melhorias que forem feitas na Pesquisa de Satisfação do CBMDF.

¹ O IPSOS foi questionado se havia alguma pessoa do Distrito Federal foi entrevistada e não afirmou que existia pessoas do Distrito Federal entre os 2.000 entrevistados.

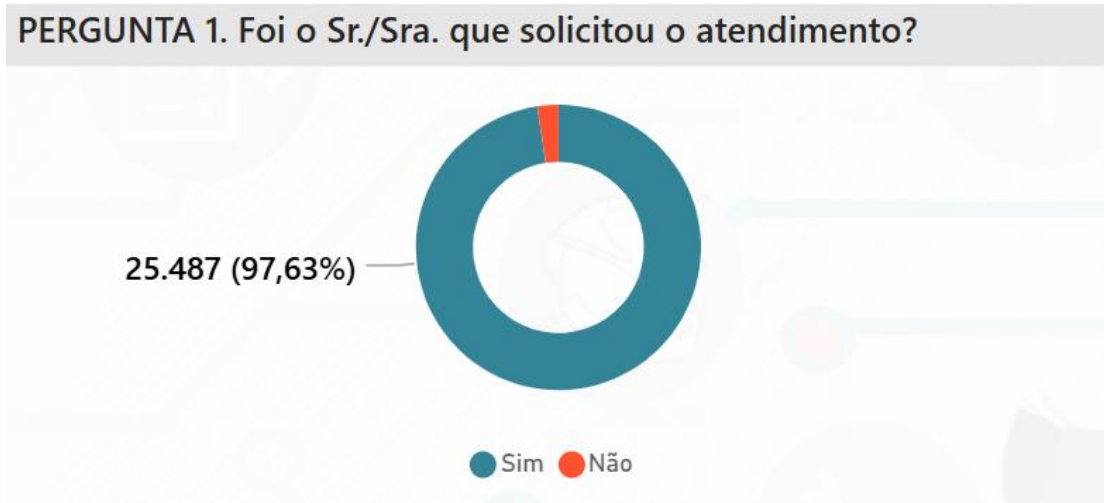
Ao analisar a sequência das perguntas da pesquisa, é possível notar que elas são apresentadas na mesma ordem do caminho que o cidadão percorrer para utilizar os serviços do CBMDF: inicialmente são feitas perguntas relacionadas ao atendimento telefônico do 193 (perguntas 2 a 4), depois perguntas relacionadas ao atendimento presencial (perguntas 6 a 8) e por fim perguntas relacionadas a impressão geral do cidadão com o CBMDF após o atendimento (perguntas 9 e 10).

Nota-se, também, que perguntas relacionadas a impressão geral do cidadão com o CBMDF, as quais mensuram a satisfação do cidadão e a confiança com a instituição ficam prejudicadas por estarem no final da pesquisa, tendo em vista o que já foi extraído da primeira versão do Painel de Satisfação em que a taxa de abandono às perguntas aumenta ao longo da pesquisa.

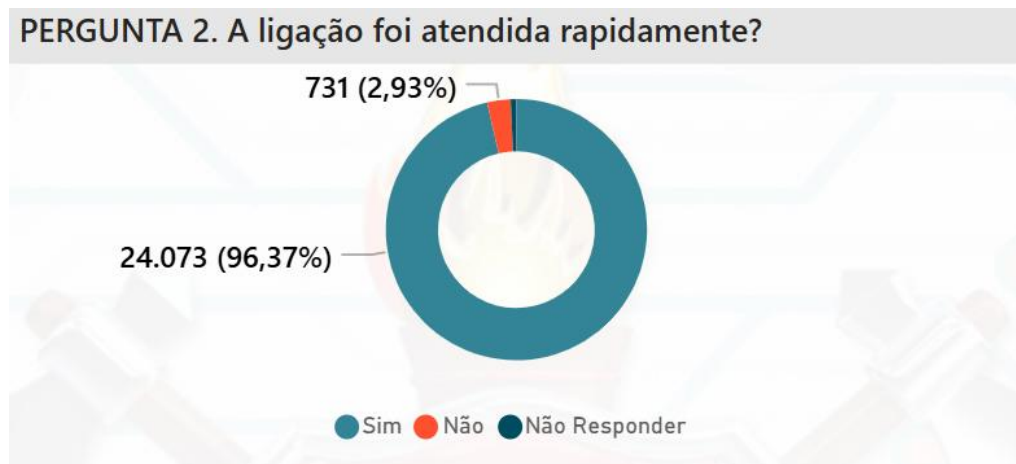
Esta situação demanda atenção da instituição, uma vez que a satisfação do cidadão com o CBMDF é um dos indicadores institucionais presentes no Planejamento Estratégico 2025-2030 do CBMDF e sua aferição pode estar sendo prejudicada apenas pela ordem em que a pergunta é feita ao cidadão.

2.3.3 Análise dos dados do Painel de Satisfação

A implementação do Painel de Satisfação do CBMDF habilitou uma leitura gerencial fina sobre etapas-chave da jornada do cidadão — do contato telefônico ao atendimento presencial — e consolidou métricas de experiência (NPS, CSAT e CES) com visão operacional por tipo de ocorrência, quartel e ala de serviço. O escopo do questionário organizou-se em blocos: a pergunta 1 é para confirmar se quem responde a avaliação foi, de fato, quem solicitou o CBMDF através do 193; as perguntas 2 a 4 avaliaram o atendimento telefônico 193; as perguntas 6 a 8 avaliaram o atendimento presencial; as perguntas 9 e 10 capturaram percepção institucional pós-atendimento; e a pergunta 12 agregou comentários abertos (nuvem de palavras).

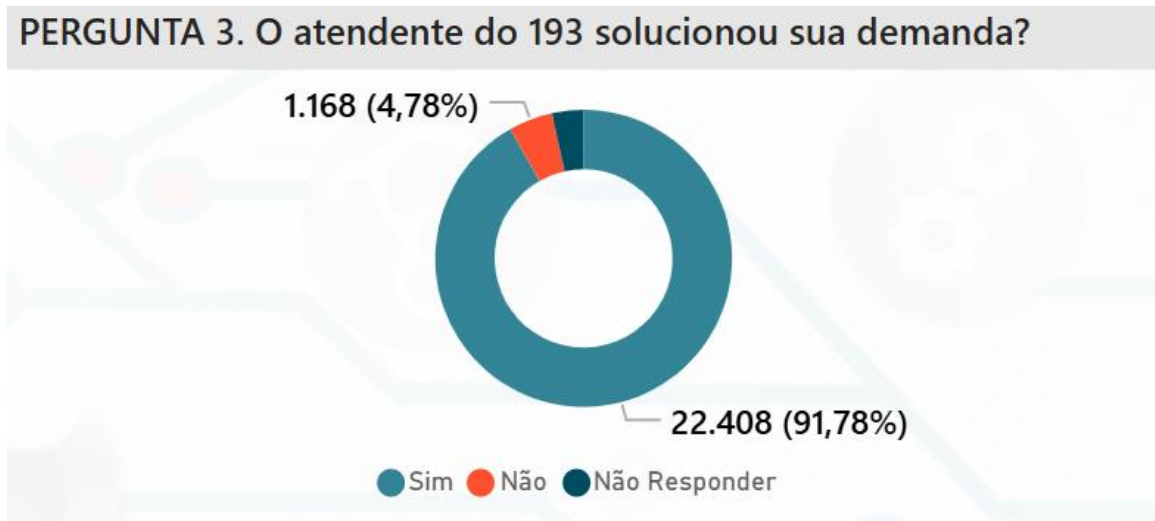
Figura 7 – Gráfico referente à pergunta 1 da Pesquisa de Satisfação

Fonte: GESINT/CBMDf (2025)

Figura 8 – Gráfico referente à pergunta 2 da Pesquisa de Satisfação

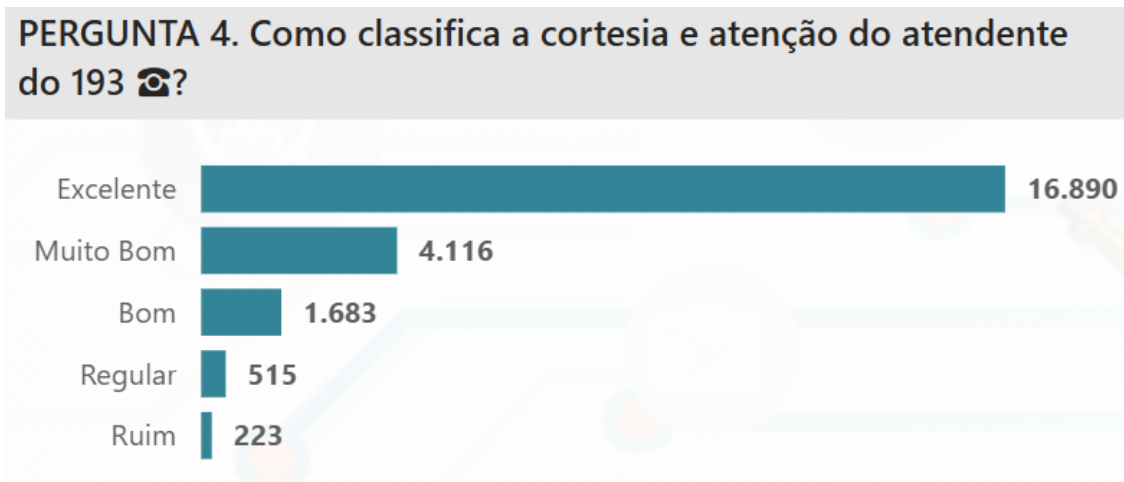
Fonte: GESINT/CBMDf (2025)

Figura 9 – Gráfico referente à pergunta 3 da Pesquisa de Satisfação



Fonte: GESINT/CBMDF (2025)

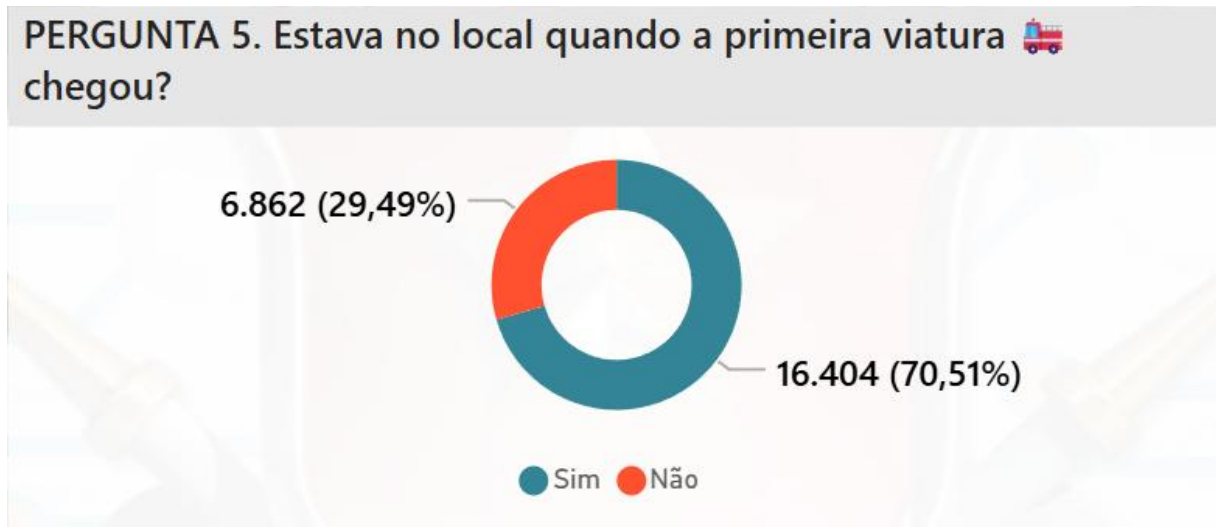
Figura 10 – Gráfico referente à pergunta 4 da Pesquisa de Satisfação



Fonte: GESINT/CBMDF (2025)

Dos gráficos referentes às perguntas 2 a 4 é possível notar que o atendimento telefônico 193 do CBMDF transmite a população elevados índices de rapidez no atendimento às chamadas, resolutividade, cortesia e atenção. É possível extrair da das respostas a pergunta 2 uma métrica importante que se equipara ao esforço do cidadão em utilizar os serviços do 193, alinhado ao Customer Effort Score (CES).

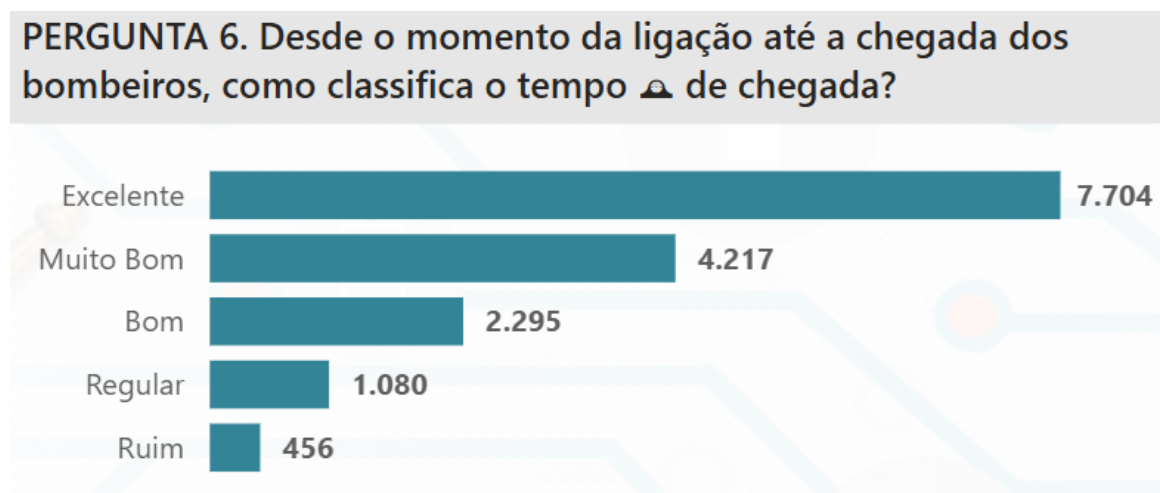
Figura 11 – Gráfico referente à pergunta 5 da Pesquisa de Satisfação



Fonte: GESINT/CBMDF (2025)

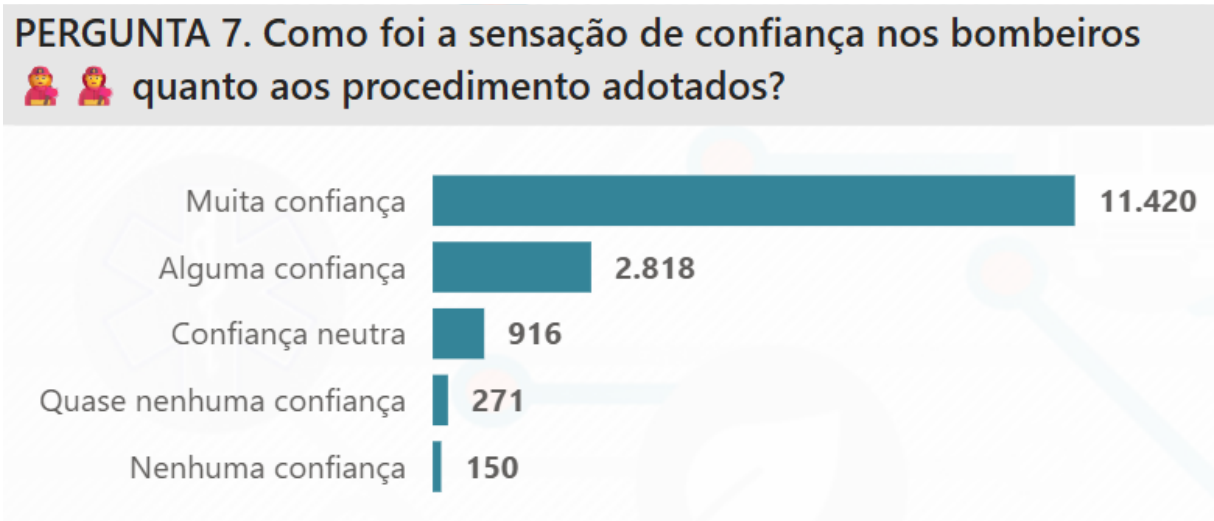
A pergunta 5, aparentemente, seria apenas uma pergunta contextual de forma a questioná-lo acerca do atendimento presencial ou conduzir o cidadão para o final da pesquisa. Mesmo assim, um dado interessante é descortinado para a corporação. Quase 30% das pessoas que ligam para o CBMDF não permanecem no local do atendimento quando a primeira viatura chega ao local.

Figura 12 – Gráfico referente à pergunta 6 da Pesquisa de Satisfação



Fonte: GESINT/CBMDF (2025)

Figura 13 – Gráfico referente à pergunta 7 da Pesquisa de Satisfação



Fonte: GESINT/CBMDF (2025)

Figura 14 – Gráficos comparativos entre ICS e a confiança do cidadão no CBMDF aferidas na pesquisa de satisfação.



Fonte: GESINT/CBMDF (2025)

Figura 15 – Gráfico referente à pergunta 8 da Pesquisa de Satisfação

PERGUNTA 8. Como classifica a cortesia e atenção dos bombeiros que estavam no local?

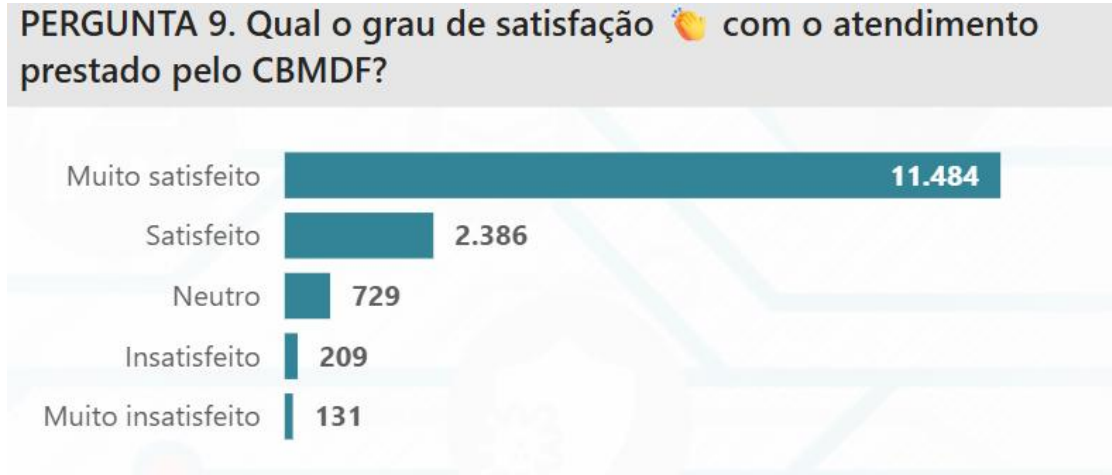


Fonte: GESINT/CBMDF (2025)

Para o atendimento presencial a fotografia é igualmente robusta: rapidez na chegada, confiança, cortesia e atenção sustentam a experiência no ponto de contato presencial. A confiança do cidadão atendido pelo CBMDF supera a confiança social média nacional no Corpo de Bombeiros medida por pesquisas externas, sugerindo que a percepção pós-uso é ainda mais favorável do que a reputação geral do serviço — um sinal de entrega acima da expectativa.

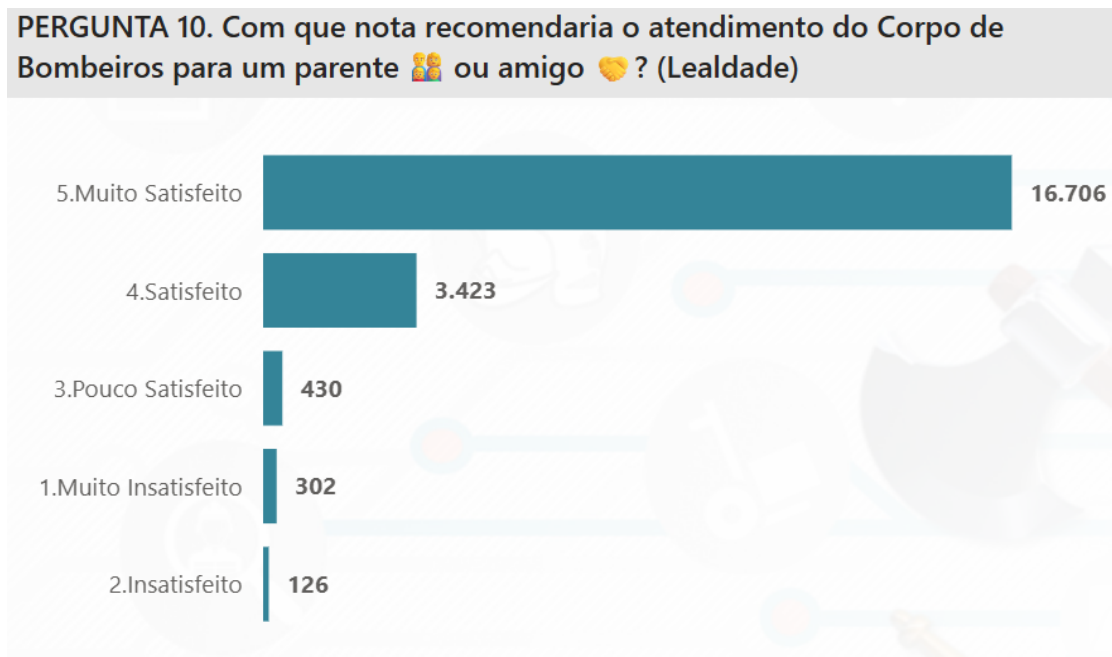
Das perguntas de 6 a 8 é possível inferir que, assim como o atendimento telefônico 193, o atendimento presencial também transmite a população elevados índices de rapidez percebida na chegada, confiança, cortesia e atenção. Nas figuras 13 e 14 pode-se ter um panorama de como está a confiança do cidadão atendido pelo CBMDF na corporação e, ainda, compará-la com a confiança social da população brasileira no Corpo de Bombeiros. O CBMDF goza de 91% da confiança do cidadão atendido pela instituição, ao passo que o Corpo de Bombeiros, de modo geral, goza de 87% de confiança.

Figura 16 – Gráfico referente à pergunta 9 da Pesquisa de Satisfação



Fonte: GESINT/CBMDF (2025)

Figura 17 – Gráfico referente à pergunta 10 da Pesquisa de Satisfação



Fonte: GESINT/CBMDF (2025)

Figura 18 – Comparação entre o CBMDF e as 50 empresas com maior NPS no país.



Fonte: GESINT/CBMDF (2025)

A figura 17 externa a elevada satisfação que o cidadão atendido pelo CBMDF demonstra após um atendimento. Trata-se de um dado que até então a corporação não possuía e deve ser utilizado como indicador institucional para acompanhamento da satisfação do cidadão com a corporação já mencionado no PLANES 2025-2030.

A figura 18 lança um olhar acerca da lealdade do cidadão atendido com o CBMDF. De acordo com a metodologia de cálculo do NPS e com os resultados apresentados é possível denotar que a quantidade de promotores é muito maior do que a de detratores, o que proporciona ao CBMDF 79 de NPS para o ano de 2025. Apenas a título de comparação, se o CBMDF fosse uma empresa privada estaria entre as 50 maiores empresas brasileira em termos de NPS.

Figura 19 – Gráfico referente à pergunta 11 da Pesquisa de Satisfação



Fonte: GESINT/CBMDF (2025)

Figura 20 – Nuvem de palavras referente às palavras mais frequentes à pergunta 12 da Pesquisa de Satisfação



Fonte: GESINT/CBMDF (2025)

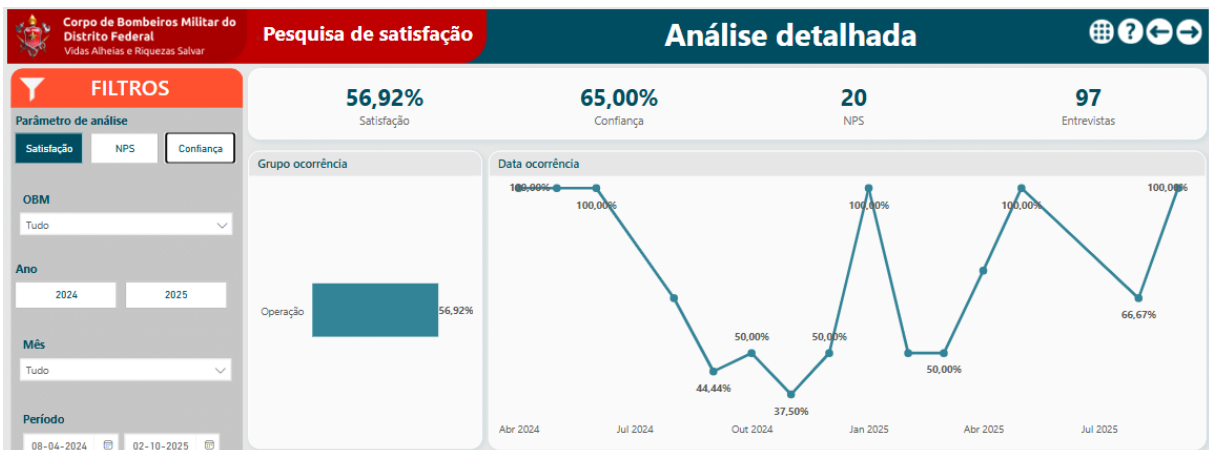
A última parte da pesquisa é um convite ao cidadão para pontuar qualquer tipo de observação que seja de seu interesse e das figuras 19 e 20 nota-se que apenas 18,19% dos cidadãos demonstra interesse em fazer alguma observação. Os

comentários feitos por cada cidadão se mostraram de grande valor não somente para que a corporação tenha um olhar detalhado da opinião do cidadão, como também para proporcionar ao gestor um direcionamento do que precisa ser reforçado e, também, daquilo que precisa ser melhorado.

A nuvem de palavras ilustrada na figura 20 demonstra o quanto a opinião do cidadão pode proporcionar informações relevantes ao CBDMF. A palavra “abelhas” aparece na nuvem de palavras pelo fato de ter sido mencionada com frequência pelos cidadãos que fizeram comentários. Com esse dado, foi feito um filtro no Painel de satisfação para entender qual era o sentimento dos cidadãos que fizeram esses comentários.

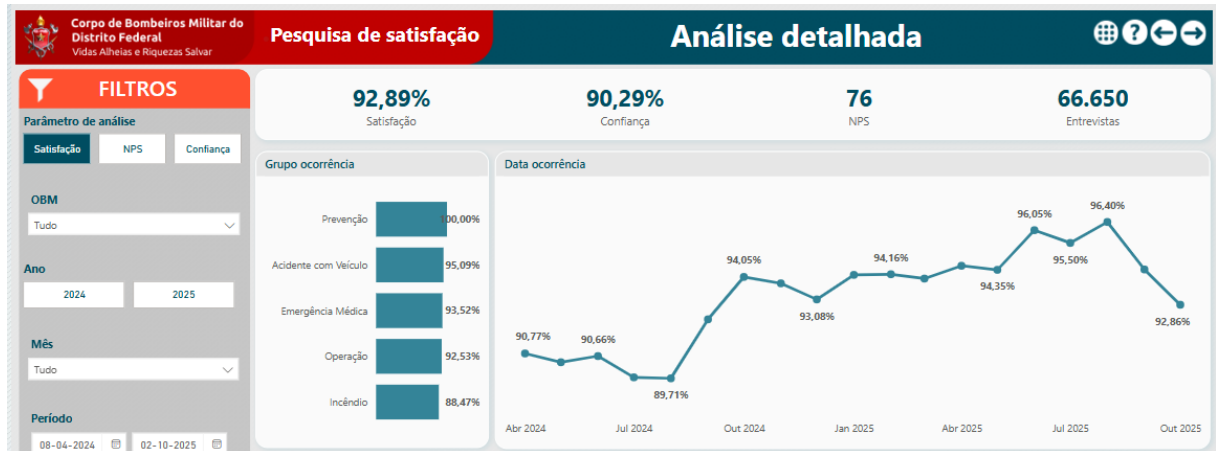
Foram feitos 97 comentários nos quais a palavra “abelha” estava presente e as avaliações dos cidadãos que fizeram esses comentários contrastam com o panorama geral da corporação. Feito esse filtro no Painel de Satisfação é possível notar que esse conjunto de avaliações teria a satisfação, confiança e NPS conforme detalhado na figura 21, contratando bastante quando se comparados a avaliação da população com o CBDMF no mesmo período, conforme evidenciado na figura 22.

Figura 21 – Parâmetros do Painel de Satisfação quando o cidadão comentou a palavra “abelha”



Fonte: GESINT/CBDMF (2025)

Figura 21 – Parâmetros do Painel de Satisfação quando o cidadão comentou a palavra “abelha”



Fonte: GESINT/CBMDF (2025)

Essa comparação evidencia que, apesar da elevada satisfação da população atendida pelo CBMDF, ainda existem pontos de melhoria, como ocorrências envolvendo abelhas, e que o Painel de satisfação pode proporcionar indicativos de onde a corporação pode direcionar seus esforços para buscar a melhoria da satisfação do cidadão.

Além de tornar público os dados da pesquisa de satisfação que já estava em curso na corporação desde 2024, o Painel de Satisfação proporcionou aos gestores da corporação, mais especificamente aos Comandantes de unidades, a possibilidade de fazer uma gestão orientada por dados. Isso se tornou possível com o cruzamento dos dados da pesquisa de satisfação com os dados das ocorrências atendidas pelo CBMDF.

Cada resposta à pesquisa está vinculada a uma ocorrência e isso permite analisar e comprar as diversas unidades da corporação em termos de satisfação, confiança e NPS. Dessa forma, é possível extrair inúmeras percepções não somente para a gestão do CBMDF mas também para futuras pesquisas.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo analisou a percepção do cidadão sobre os atendimentos realizados pelo CBMDF a partir da implementação de um Painel de Satisfação que consolida dados coletados após as ocorrências. Os objetivos foram alcançados: (i) mapearam-se iniciativas prévias e congêneres; (ii) descreveu-se a metodologia atualmente empregada; (iii) compararam-se práticas de outras instituições; (iv) implementou-se o painel com indicadores NPS, CSAT e CES; e (v) discutiram-se os resultados, evidenciando o potencial de apoio à decisão gerencial. Ao integrar técnicas quantitativas e qualitativas em um instrumento único, a pesquisa contribui para uma governança orientada a evidências, reforçando a importância da escuta ativa do usuário em serviços públicos essenciais como o 193.

Os achados mostram que a sistematização do feedback do cidadão permitiu consolidar informações antes dispersas e, sobretudo, correlacioná-las com variáveis operacionais (tempo de resposta, tipo de ocorrência, quartel e ala de serviço), ampliando a capacidade analítica da Corporação para melhoria contínua do serviço. Observou-se elevado nível de satisfação e de confiança do usuário atendido, além de um NPS de 75, patamar compatível com organizações de alto desempenho em experiência do cliente — resultados inéditos para o CBMDF em escopo e granularidade. Tais evidências confirmam o pressuposto central deste trabalho: medir de forma contínua e padronizada a experiência do cidadão gera valor público, fortalece a legitimidade institucional e orienta investimentos onde o impacto é maior.

A relevância prática do painel também se manifesta na escala de respostas obtidas em curto período, com mais de 25 mil cidadãos respondentes e taxa de resposta aproximada de 40% — níveis favorecidos pelo envio via WhatsApp e pela simplicidade da interação, sem necessidade de links externos. Esse volume assegura robustez estatística e viabiliza recortes por natureza de ocorrência e por dimensões operacionais, algo até então inviável na rotina institucional. Ademais, o estudo alinha-se tanto ao dever legal de avaliar serviços públicos sob a ótica do usuário (Lei nº 13.460/2017) quanto ao Plano Estratégico CBMDF 2025–2030, que insere a satisfação do cidadão como indicador do eixo “Excelência na prestação do serviço à sociedade”.

Não obstante, emergem limitações e pontos de atenção. A cobertura atual contempla apenas ligações que geraram ocorrência, excluindo transferências (por exemplo, ao SAMU) e chamadas sem geração de ocorrência, o que pode introduzir viés de seleção e reduzir a visão holística do ecossistema de atendimento. Ademais, o desenho do questionário — com itens estratégicos posicionados ao final — e características do canal (possibilidade de respostas abertas fora dos botões) contribuem para abandono progressivo e ruído no tratamento de dados. Por fim, a fase inicial demandou ajustes de integração (API e padrão de dados), reforçando a necessidade de governança de dados mais formalizada.

Diante disso, recomenda-se: (a) normatizar o processo por meio de ato institucional que defina papéis, periodicidade, indicadores, padrões de dados e esteira de melhoria contínua vinculada ao PLANES; (b) otimizar o questionário (reposicionar NPS/CSAT para o início, reduzir itens, orientar o cidadão a utilizar as opções objetivas e implementar validações) para mitigar abandono; (c) ampliar cobertura a outros fluxos (ligações sem ocorrência e transferências), garantindo visão sistêmica do atendimento; (d) consolidar a integração com bases operacionais e disponibilizar painéis gerenciais por unidade/ala, com ciclos mensais de devolutiva e planos de ação; (e) instituir trilhas de capacitação e reconhecimento baseadas em evidências do painel; e (f) fortalecer a governança de dados (qualidade, segurança e privacidade) em conformidade com a LGPD.

Como agenda de pesquisa, sugerem-se estudos longitudinais para avaliar tendências e sazonalidades; análises quasi-experimentais para mensurar o efeito de intervenções (por exemplo, mudanças de script, alocação de viaturas, capacitações específicas) sobre satisfação e esforço percebido; mineração de texto nas respostas abertas para identificar temas emergentes; e comparações interinstitucionais que permitam calibrar metas e práticas. Com isso, o Painel de Satisfação deixa de ser apenas um repositório de métricas e se consolida como um mecanismo de aprendizado organizacional contínuo — conectando a voz do cidadão ao ciclo de planejamento, execução e controle do CBMDF.

Por fim, recomenda-se institucionalizar o Painel de Satisfação como política permanente de gestão do CBMDF, por meio de ato normativo que defina papéis, periodicidade, indicadores (NPS, CSAT e CES), padrões de dados e esteira de

melhoria vinculada ao PLANES; otimizar o questionário (reposicionar NPS/CSAT para o início, reduzir itens, orientar o uso das opções objetivas e inserir validações) para reduzir abandono; ampliar a cobertura para ligações sem geração de ocorrência, transferências e demais serviços da corporação, garantindo visão sistêmica do ecossistema 193/192; consolidar a integração com bases operacionais e disponibilizar painéis gerenciais por unidade e ala, com ciclos mensais de devolutiva e planos de ação para gestão ativa dos pontos de insatisfação; instituir um Comitê Permanente para monitoramento e aprendizagem, sustentado por trilhas de capacitação e mecanismos de reconhecimento baseados em evidências; aferir a satisfação de ocorrências transferidas entre 193 e 192 e das atendidas pelo CBMDF a partir do 192; e, por fim, assegurar autonomia tecnológica para o disparo da pesquisa (mitigando dependência do 156), com governança robusta de qualidade, segurança e privacidade dos dados em conformidade com a LGPD.

REFERÊNCIAS

- ACSI – AMERICAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX. U.S. overall customer satisfaction. Ann Arbor, 2025. - acsi - difference/us - overall - customer - satisfaction/. 2025. Disponível em: <https://theacsi.org/the>. Acesso em: 13 out. 2025.
- AGÊNCIA BRASÍLIA. Novo plano estratégico para segurança pública do Distrito Federal é divulgado. Brasília, 26 jul. 2024. - plano - estrategico - para - seguranca - publica - do - distrito - federal - e - divulgado. 2025. Disponível em: <https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/w/novo>. Acesso em: 13 out. 2025.
- AGÊNCIA BRASÍLIA. Serviços do 193 e 190 são avaliados. Brasília, 1 jun. 2020. - do - 193 - e - 190 - sao - avaliados. 2025. Disponível em: <https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/w/servicos>. Acesso em: 13 out. 2025.
- AGÊNCIA BRASÍLIA. Serviços do 193 e 190 são avaliados. Brasília, 1 jun. 2020. - do - 193 - e - 190 - sao - avaliados. 2025. Disponível em: <https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/w/servicos>. Acesso em: 13 out. 2025.
- BAIN & COMPANY. Introducing the Net Promoter System. s.d. - tools - net - promoter - score/. 2025. Disponível em: <https://www.bain.com/insights/management>. Acesso em: 13 out. 2025.
- BAIN & COMPANY. Net Promoter System®: Measuring your Net Promoter Score. s.d. 2025. Disponível em: [https://www.netpromotersystem.com/..](https://www.netpromotersystem.com/) Acesso em: 13 out. 2025.
- BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 27 jun. 2017. - 2018/2017/lei/13460.htm. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015. Acesso em: 13 out. 2025.
- CBMDF – CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. Boletim Geral nº 074, de 19 de abril de 2016. Brasília: 13º Grupamento de Bombeiro Militar, 2016.
- CBMDF – CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. Carta de Serviços ao Cidadão. Brasília: CBMDF, 2023.
- CBMDF – CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. Índice de Confiança. - elaboracao/. Disponível em: <https://segurancacontraincendio.cbm.df.gov.br/em>. Acesso em: 13 out. 2025.
- CBMDF – CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. Plano Estratégico 2017 – 2024. Brasília: CBMDF, 2017.

CBMDF – CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. Plano Estratégico 2025 – 2030. Brasília: CBMDF, 2025.

CBMDF – CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. Relatório técnico da Central de Operações sobre a pesquisa de satisfação via WhatsApp em parceria com a Central 156. Brasília: CBMDF, 2024.

CRONIN Jr., J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, v. 56, n. 3, p. 55 – 68, 1992.

DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 50, de 27 de maio de 2024. Aprova o Plano Estratégico da Secretaria de Estado de Segurança Pública para o período 2023 – 2025. *Diário Oficial do Distrito Federal*, Brasília, 26 jul. 2024.

DISTRITO FEDERAL. Portaria nº 50, de 27 de maio de 2024. Aprova o Plano Estratégico da Secretaria de Estado de Segurança Pública para o período 2023 – 2025. *Diário Oficial do Distrito Federal*, Brasília, 26 jul. 2024. - 2979 - 353b - 8422 - e7e737c4739e/DODF%20142%2026 - 07 - 2024%20INTEGRA.pdf. 2025. Disponível em: <https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Diario/672a955e>. Acesso em: 13 out. 2025.

DIXON, M.; FREEMAN, K.; TARMAN, N. Stop trying to delight your customers. *Harvard Business Review*, jul. – ago. 2010. - trying - to - delight - your - customers. Disponível em: <https://hbr.org/2010/07/stop>. Acesso em: 13 out. 2025.

ENAP – ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. Gestão por competências e cultura de resultados. Brasília: ENAP, 2019. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/4560>.. Acesso em: 13 out. 2025.

FITZGERALD, Michael. *Measuring Customer Satisfaction: A How - To Guide*. Boston: Metrics Press, 2019.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOV.UK. *Measuring user satisfaction – Service Manual*. London: Government Digital Service, 2016. - manual/measuring - success/measuring - user - satisfaction. 2025. Disponível em: <https://www.gov.uk/service>. Acesso em: 13 out. 2025.

INDECX. Metodologias de pesquisa: qual método devo usar na minha pesquisa de satisfação. - de - pesquisa - qual - metodo - devo - usar - na - minha - pesquisa - de - satisfacao/. Disponível em: <https://blog.indecx.com.br/metodologias>. Acesso em: 13 out. 2025.

INDECX. Metodologias de pesquisa: qual método devo usar na minha pesquisa de satisfação. - de - pesquisa - qual - metodo - devo - usar - na - minha - pesquisa - de - satisfacao/. Disponível em: <https://blog.indecx.com.br/metodologias>. Acesso em: 13 out. 2025.

IPSOS. O Índice de Confiança social dos brasileiros atinge 56 pontos, 4 a menos do que no estudo anterior. - br/indice - de - confianca - social - 2025. Acessado em 25/08/2025. Disponível em: <https://www.ipsos.com/pt>. Acesso em: 13 out. 2025.

KORP ERP. Quadro resumo da metodologia NPS. - dos - clientes - net - promoter - score - nps/. Disponível em: <https://www.korp.com.br/satisfacao>. Acesso em: 13 out. 2025.

KORP ERP. Quadro resumo da metodologia NPS. - dos - clientes - net - promoter - score - nps/. Disponível em: <https://www.korp.com.br/satisfacao>. Acesso em: 13 out. 2025.

MALHOTRA, N. K. Questionnaire design and scale development. In: GROVER, Varun (ed.). Research Handbook on Marketing Decision Making. Georgia: University of Georgia, 2006. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/228607413>.. Acesso em: 13 out. 2025.

MALHOTRA, N. K. Questionnaire design and scale development. In: GROVER, Varun (ed.). Research Handbook on Marketing Decision Making. Georgia: University of Georgia, 2006. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/228607413>.. Acesso em: 13 out. 2025.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MEASURINGU. UX and NPS Benchmarks of U.S. Government Websites (2024). 2024. 2025. Disponível em: <https://measuringu.com/>.. Acesso em: 13 out. 2025.

NPS BENCHMARKING. Ranking NPS 2025. - 50 - marcas/. Disponível em: <https://www.opinionbox.com/nps/top>. Acesso em: 13 out. 2025.

NPS BENCHMARKING. Ranking NPS 2025. - 50 - marcas/. Disponível em: <https://www.opinionbox.com/nps/top>. Acesso em: 13 out. 2025.

OECD. Serving Citizens: Measuring the Performance of Services for a Better User Experience. Paris: OECD Publishing, 2022. - citizens_9e6ed66f/65223af7 - en.pdf. 2025. Disponível em: <https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2022/05/serving>. Acesso em: 13 out. 2025.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, v. 49, n. 4, p. 41 – 50, 1985.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, v. 49, n. 4, p. 41 – 50, 1985.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A multiple - item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, v. 64, n. 1, p. 12 – 40, 1988.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A multiple - item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, v. 64, n. 1, p. 12 – 40, 1988.

QUALTRICS. Customer satisfaction (CSAT) surveys: definition and calculation. Provo, s.d. - management/customer/satisfaction - surveys/. 2025. Disponível em: <https://www.qualtrics.com/experience>. Acesso em: 13 out. 2025.

QUALTRICS. What is a good Net Promoter Score (NPS)? s.d. - management/customer/net - promoter - score/. 2025. Disponível em: <https://www.qualtrics.com/experience>. Acesso em: 13 out. 2025.

REICHHELD, F. F. The one number you need to grow. *Harvard Business Review*, dez. 2003. - one - number - you - need - to - grow. Disponível em: <https://hbr.org/2003/12/the>. Acesso em: 13 out. 2025.

REICHHELD, Frederick F. The one number you need to grow. *Harvard Business Review*, Boston, v. 81, n. 12, p. 46 – 55, dez. 2003. - one - number - you - need - to - grow. 2025. Disponível em: <https://hbr.org/2003/12/the>. Acesso em: 13 out. 2025.

REICHHELD, Frederick F. The one number you need to grow. *Harvard Business Review*, Boston, v. 81, n. 12, p. 46 – 55, dez. 2003. - content/uploads/2014/10/the - one - number - you - need - to - know.pdf. 2025. Disponível em: <https://www.nashc.net/wp>. Acesso em: 13 out. 2025.

REICHHELD, Frederick F. The one number you need to grow. *Harvard Business Review*, v. 81, n. 12, p. 46 – 55, 2003. - one - number - you - need - to - grow. 2025. Disponível em: <https://hbr.org/2003/12/the>. Acesso em: 13 out. 2025.

RECENTLY. CSAT: definition, calculation & 2025 benchmarks. 2025. - satisfaction - score - csat/. 2025. Disponível em: <https://www.recently.com/blog/customer>. Acesso em: 13 out. 2025.

SSPDF (Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal). Edital – Pregão Eletrônico nº 18/2022 – Pesquisa de qualidade do atendimento emergencial 190/193. Brasília: SSPDF, 2022. - conteudo/uploads/2017/11/Edital - assinado - 1.pdf. 2025. Disponível em: <https://www.ssp.df.gov.br/wp>. Acesso em: 13 out. 2025.

SSPDF (Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal). Plano Estratégico 2023 – 2025 (versão final 03/05/2024). Brasília: SSPDF, 2024.

SSPDF (Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal). Plano Estratégico 2023 – 2025 (versão final 03/05/2024). Brasília: SSPDF, 2024. - conteudo/uploads/2024/06/PLANO - ESTRATEGICO - SSP - 2023.2025 - versao - final - 03.05.2024.pdf. 2025. Disponível em: <https://www.ssp.df.gov.br/wp>. Acesso em: 13 out. 2025.

SSPDF (Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal). Relatório Anual de Atividades – 2021. Brasília: SSPDF, 2023.

SSPDF (Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal). Relatório Anual de Atividades – 2021. Brasília: SSPDF, 2023. - anual - de - atividades - 2021. 2025. Disponível em:
<https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/documents/d/ssp/relatorio>. Acesso em: 13 out. 2025.

SSPDF (Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal). Relatório de Avaliação do PPA 2020 – 2023 – Ano - base 2023. Brasília: SSPDF, 2024.

SSPDF (Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal). Relatório de Avaliação do PPA 2020 – 2023 – Ano - base 2023. Brasília: SSPDF, 2024. - ppa - 2020 - 2023 - ano - base - 2023 - 1. 2025. Disponível em:
<https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/documents/d/ssp/avaliacao>. Acesso em: 13 out. 2025.

SSPDF – SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL. Anuário de Segurança Pública distrito Federal 2025. Brasília: SSPDF, 2025. - conteudo/uploads/2025/06/Anuario_SSP - 2025.pdf. Acessado em 01/09/2025. Disponível em: <https://www.ssp.df.gov.br/wp>. Acesso em: 13 out. 2025.

SSPDF – SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL. Índice de Qualidade do Atendimento Emergencial – IQAE. Brasília: SSPDF, 2023.

SSPDF – SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL. Índice de Qualidade do Atendimento Emergencial – IQAE. Brasília: SSPDF, 2023.

SSPDF – SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL. Plano Estratégico 2023 – 2025. Brasília: SSPDF, 2023.

SSPDF – SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL. Plano Estratégico 2023 – 2025. Brasília: SSPDF, 2023.

SSPDF. Pregão Eletrônico nº 18/2022 – Pesquisa de qualidade do atendimento emergencial 190/193. Brasília: SSPDF, 2022.

SURVEYMONKEY. What is a good CSAT score? 2025. - is - good - csat - score/. 2025. Disponível em: <https://www.surveymonkey.com/mp/what>. Acesso em: 13 out. 2025.

TCU – TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. Referencial básico de governança aplicável a órgãos e entidades da administração pública. Brasília: TCU, Secretaria de Controle Externo da Administração do Estado, 2020. Disponível em: [https://portal.tcu.gov.br/..](https://portal.tcu.gov.br/) Acesso em: 13 out. 2025.

TCU – TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. Referencial básico de governança aplicável a órgãos e entidades da administração pública. Brasília: TCU, Secretaria de Controle Externo da Administração do Estado, 2020. Disponível em: [https://portal.tcu.gov.br/..](https://portal.tcu.gov.br/) Acesso em: 13 out. 2025.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

APÊNDICES

APÊNDICE A – PAINEL DE SATISFAÇÃO DO CBMDF EM 02/10/2025



The image displays the CBMDF satisfaction survey interface. On the left, a large smartphone graphic shows a survey in progress with icons for a car, a person, a star rating, a smiley face, and a hand holding a card. Two stylized human figures, a man and a woman, are shown holding their own smartphones. The right side of the image features a dark blue background with the title 'Pesquisa de satisfação' in white. Below the title is a grid of ten white buttons, each representing a different survey analysis option.

CBMDF

Pesquisa de satisfação

avaliação	Índices por data da ocorrência
Perguntas de 1 a 9	Perguntas 10 a 12
Entrevistas	Análise por unidade
Comparativo por OBM	Relatório
Análise detalhada	

Este painel contém informações de caráter confidencial ou privilegiado, sendo seu sigilo protegido por lei. Se você não for autorizado, não poderá utilizar, copiar ou divulgar as informações aqui contidas ou tomar qualquer ação baseada nessas informações.

NPS (Lealdade)
79



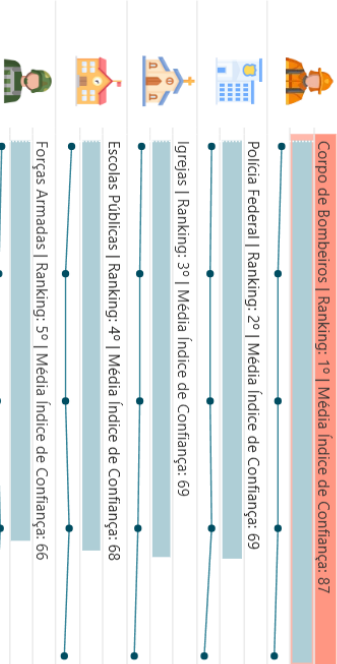
Índice de confiança social

Confiança
92%



Ranking nacional índice de confiança (2021-2025)

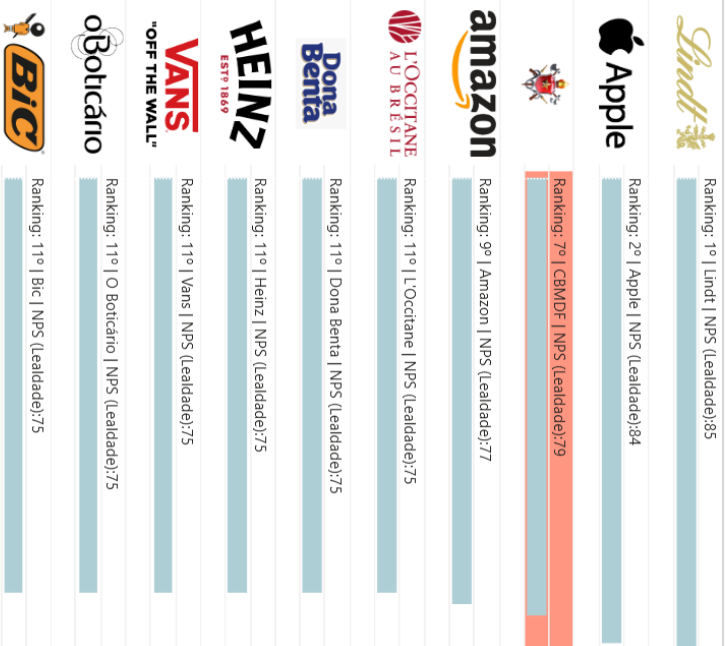
Satisfação
94%



Fonte: Índice de Confiança Social - IPSOS-IPEC - 2025

21.771 Entrevistas **9.777** Respondidas **44,91%** % Respondidas **11.994** Não respondidas **55,09%** % Não respondidas

Ranking empresas NPS (Lealdade)

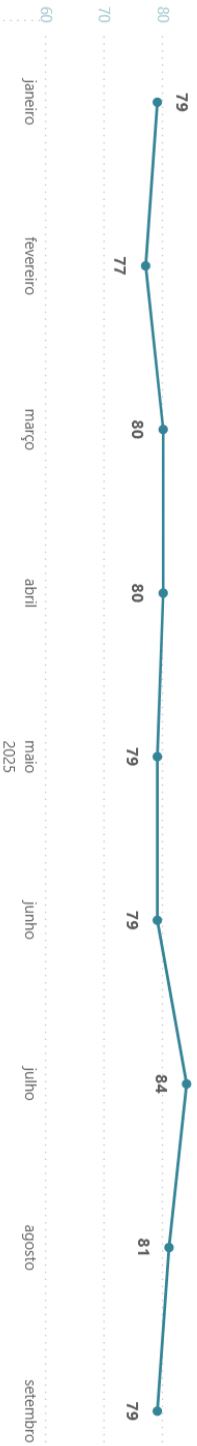


Fonte: Top 50 marcas - NPS Benchmarking 2025 - Opinion Box

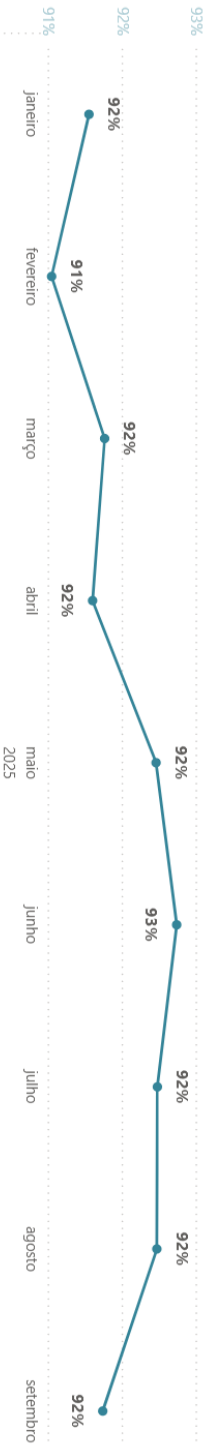
Ano: 2024 | 2025

Mês: janeiro | fevereiro | março | abril | maio | junho | julho | agosto | setembro | outubro | novembro | dezembro

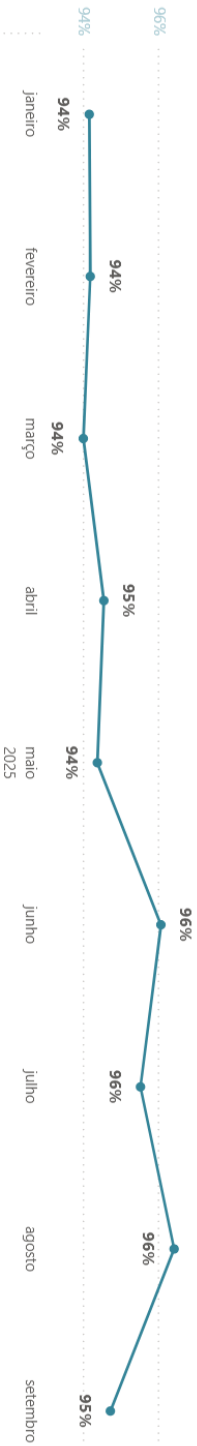
NPS (Lealdade)
79



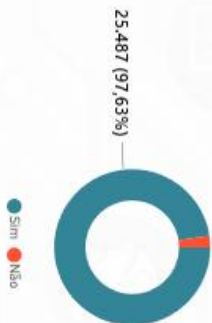
Confiança
92%



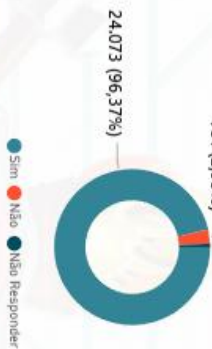
Satisfação
94%



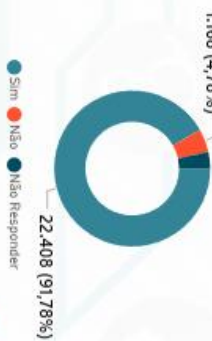
PERGUNTA 1. Foi o Sr./Sra. que solicitou o atendimento?



PERGUNTA 2. A ligação foi atendida rapidamente?



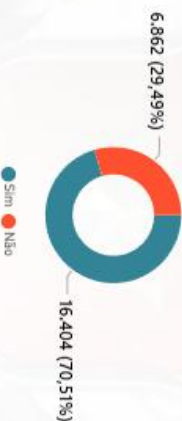
PERGUNTA 3. O atendente do 193 solucionou sua demanda?



PERGUNTA 4. Como classifica a cortesia e atenção do atendente do 193?



PERGUNTA 5. Estava no local quando a primeira viatura chegou?



PERGUNTA 6. Desde o momento da ligação até a chegada dos bombeiros, como classifica o tempo de chegada?



PERGUNTA 7. Como foi a sensação de confiança nos bombeiros quanto aos procedimentos adotados?



PERGUNTA 8. Como classifica a cortesia e atenção dos bombeiros que estavam no local?



PERGUNTA 9. Qual o grau de satisfação com o atendimento prestado pelo CBMDF?



66.723 Entrevistas

26.106 Entrevistas respondidas

40.617 Entrevistas não respondidas

4.967 Entrevistas erro no envio

61.756 Entrevistas envio confirmado



66.723
Entrevistas

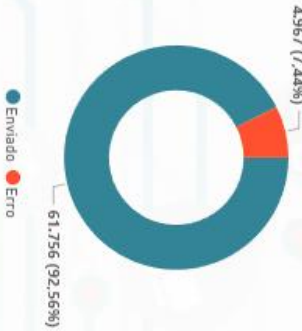
26.106
Entrevistas respondidas

39,13%
% entrevistas respondidas

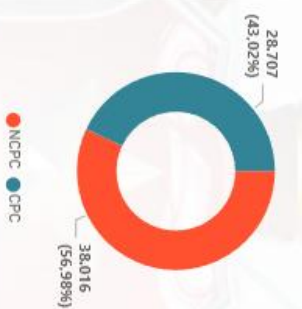
40.617
Entrevistas não respondidas

60,87%
% de entrevistas não respondidas

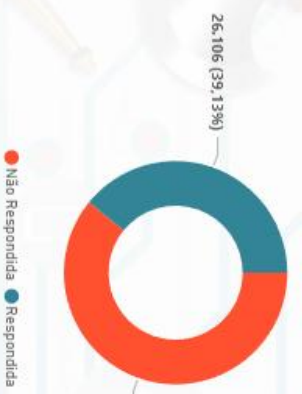
Situação da operação



Potencial de conversão



Status da pesquisa



Total de entrevistas por ano



Data de importação



Pesquisa de satisfação

Análise por unidade



92,85%
Satisfação

FILTROS

Parâmetro de análise
Satisfação NPS Confiança

OBM
Tudo

Grupo ocorrência
Tudo

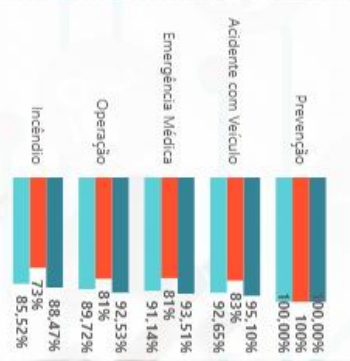
Ano
2024 2025

Mês
Tudo

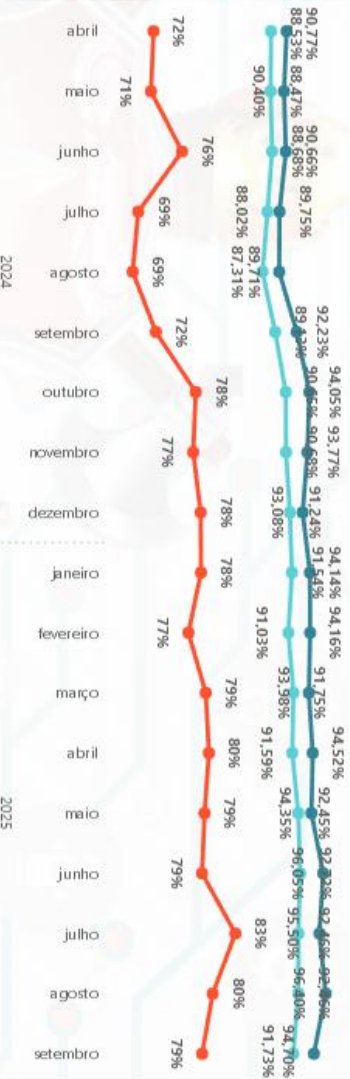
Período
08-04-2024 29-09-2025

Limpar filtros

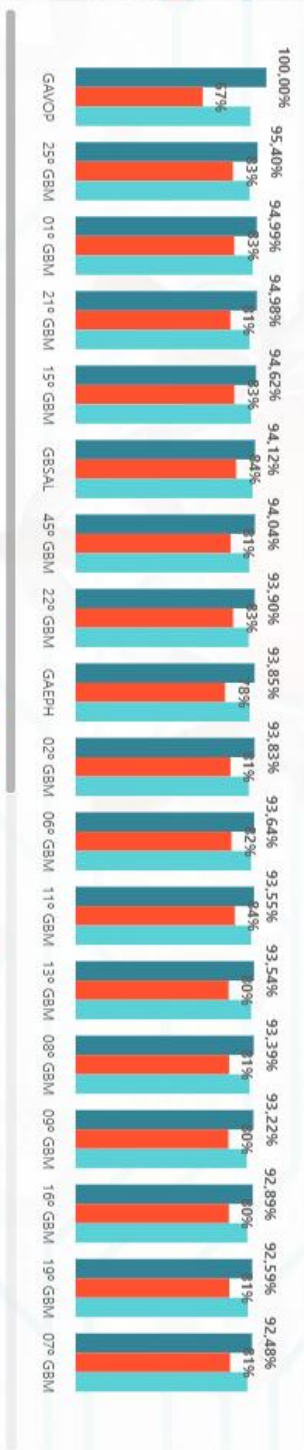
Grupo ocorrência



Data ocorrência




OBM atendimento



92,85% Satisfação

76% NPS

90,27% Confiança



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

Pesquisa de satisfação

OBM

08º GBM

Grupo ocorrência

Tudo

Comentário

Filtrar por palavra-chave

Período

08-04-2024

Ano

2024

2025

Mês

Tudo

79%

NPS

92%

Confiança

94%

Satisfação

80%

NPS

93%

Confiança

96%

Satisfação


Grupo ocorrência

Grupo ocorrência	NPS	Confiança	Satisfação
Acidente com Veículo	85	94%	97%
Emergência Médica	83	92%	94%
Incêndio	77	89%	91%
Operação	83	91%	94%
Prevenção	100	100%	100%

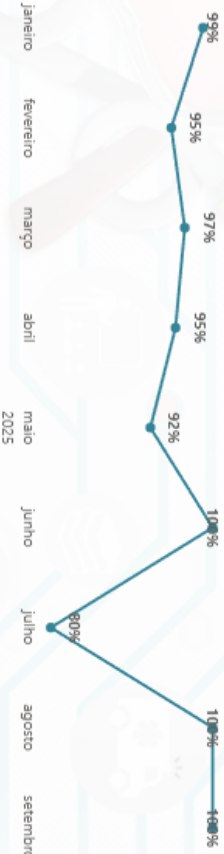
Grupo ocorrência

Grupo ocorrência	NPS	Confiança	Satisfação
Acidente com Veículo	94	96%	98%
Emergência Médica	80	93%	93%
Incêndio	83	87%	98%
Operação	82	92%	96%

Índice de satisfação por Data ocorrência



Índice de satisfação por Data ocorrência



Nuvem de palavras

Agradecer
atendimento
trabalho
bombeiro
parabéns

ligação
Corpo
CBMDF
rápido
equipe
atendimento
ocorrência

Excelente
Bombeiros
Muito
parabenizar

Nuvem de palavras

corpo
bombeiro
estava
equipe
parabéns
muito
serviço
atendente

Agradecer
ocorrência
fogo
rápido
bombeiros
atendimento
excelente



Pesquisa de satisfação

Relatório



66.547
Entrevistas

FILTROS

Nº ocorrência CBMDF
Tudo

Status pesquisa
Tudo

CPC
Tudo

Satisfação
Tudo

OBM
Tudo

Grupo ocorrência
Tudo

Comentário
Filtrar por palavra-chave →

Data da ocorrência
08-04-2024 29-09-2025

Limpar filtros

Cod.	Nº ocorrência CBMDF	num. protocolo ocorrência	Grupo ocorrência	OBM	Data ocorrência	Data Importação	Status da pesquisa	Nome do solicitante
140867	2025092906042101165	12374552	Emergência Médica	13º GBM	29-09-2025	29-09-2025	Respondida	LAIRA
140869	2025092907343501447	12391496	Emergência Médica	25º GBM	29-09-2025	29-09-2025	Não Respondida	JOAO CARLOS
140868	2025092908113801612	12391498	Emergência Médica	06º GBM	29-09-2025	29-09-2025	Respondida	ROBELEDO DASMACENO
140870	2025092908353501757	12392814	Emergência Médica	01º GBM	29-09-2025	29-09-2025	Respondida	FRANCISCO
140870	2025092908353501757	12392814	Emergência Médica	15º GBM	29-09-2025	29-09-2025	Respondida	FRANCISCO
140871	2025092907361501460	12392812	Emergência Médica	13º GBM	29-09-2025	29-09-2025	Não Respondida	SUELI
140872	2025092910122402270	12394593	Emergência Médica	18º GBM	29-09-2025	29-09-2025	Não Respondida	SGT VANESSA
140874	2025092911084002622	12402066	Operação	SERRA 3	29-09-2025	29-09-2025	Não Respondida	CAP LOZEIRO
140873	2025092910441902464	12402081	Acidente com Veículo	04º GBM	29-09-2025	29-09-2025	Não Respondida	EVERSON
140873	2025092910441902464	12402081	Acidente com Veículo	34º GBM	29-09-2025	29-09-2025	Não Respondida	EVERSON
140876	202509290295202043	12403060	Emergência Médica	36º GBM	29-09-2025	29-09-2025	Não Respondida	JOSE
140875	2025092912444303209	12403072	Emergência Médica	04º GBM	29-09-2025	29-09-2025	Não Respondida	MARIA
140875	2025092912444303209	12403072	Emergência Médica	11º GBM	29-09-2025	29-09-2025	Não Respondida	MARIA
140875	2025092912444303209	12403072	Emergência Médica	34º GBM	29-09-2025	29-09-2025	Não Respondida	MARIA
140877	2025092913014003295	12403649	Acidente com Veículo	03º GBM	29-09-2025	29-09-2025	Não Respondida	BRUNO
140877	2025092913014003295	12403649	Acidente com Veículo	45º GBM	29-09-2025	29-09-2025	Não Respondida	BRUNO
140878	2025092911393702803	12403652	Acidente com Veículo	01º GBM	29-09-2025	29-09-2025	Não Respondida	RATAEL
140845	2025092800351893128	12370442	Acidente com Veículo	03º GBM	28-09-2025	28-09-2025	Não Respondida	FABRICIO
140846	2025092803140893800	12370591	Acidente com Veículo	22º GBM	28-09-2025	28-09-2025	Não Respondida	LARISSA
140847	2025092806390394374	12370899	Emergência Médica	13º GBM	28-09-2025	28-09-2025	Não Respondida	GABRIELA
140847	2025092806390394374	12370899	Emergência Médica	41º GBM	28-09-2025	28-09-2025	Não Respondida	GABRIELA
140848	2025092808331994803	12371520	Acidente com Veículo	10º GBM	28-09-2025	28-09-2025	Respondida	LEANDRO
140848	2025092808331994803	12371520	Acidente com Veículo	17º GBM	28-09-2025	28-09-2025	Respondida	LEANDRO

26.049 Entrevistas respondidas

92,90% Satisfação

40.498 Entrevistas não respondidas

90,29% Confiança

4.949 Entrevistas erro no envio

76 NPS

61.598 Entrevistas envio confirmado

Pesquisa de satisfação

Relatório



11.469 Entrevistas

FILTROS

Nº ocorrência CBMDF

Tudo

Status pesquisa

Tudo

CPC

Tudo

Satisfação

Muito satisfeito

OBM

Tudo

Grupo ocorrência

Tudo

Comentário

Filtrar por palavra-chave

→

Data da ocorrência

08-04-2024

29-09-2025

Limpar filtros

Como classifica a visita e atenção dos bombeiros que vieram no local?

9. Qual o grau de satisfação com o atendimento prestado pelo CBMDF?

10. Com que nota recomendaria o atendimento do Corpo de Bombeiros para um parente ou amigo?

11. Deseja fazer outra observação?

12. Observação

cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Vou precisar deles novamente para pegar o paciente no hospital de base quando ele terminar a consult
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Vou precisar deles novamente para pegar o paciente no hospital de base quando ele terminar a consult
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Vocês são profissionais que admiro muito
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Vocês são nota 1000 que Deus abençoe sempre
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Vocês são nota 10 nota 1000
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Vocês são excelentes. O nome é Josefina. Obrigada.
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Vocês são EXCELENTE!!!!!!
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	????????????????
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Vocês são EXCELENTE!!!!!!
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	????????????????
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Vocês são 1000
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Vocês fazem a diferença no atendimento público. Me senti protegido desde a primeira ligação, parabé
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Vocês estão de parabéns
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Vocês deveriam por o CBMDF em destaque pelo trabalho tão bem executado
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Vocês são anjos na Terra, todos ajudaram, aqui no condomínio, conseguimos agilizar o processo e ten
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Virá outra ambulância?
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Virá outra ambulância?
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Virá outra ambulância?
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Viatuira demou chegar ao local.
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Viatuira demou chegar ao local.
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Viatuira demou chegar ao local.
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Viatuira demou chegar ao local.
cliente	Muito satisfeito	5.Muito Satisfeito	Sim	Verificar os extintores das viaturas.

11.466

Entrevistas respondidas

3

Entrevistas não respondidas

0

Entrevistas erro no envio

11.469

Entrevistas envio confirmado

92,90%

Satisfação

96,76%

Confiança

96

NPS



FILTROS

Parâmetro de análise

Satisfação

NPS

Confiança

95,41%

Satisfação

92,55%

Confiança

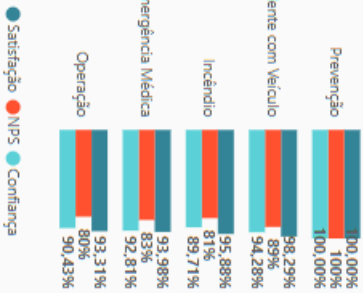
80

NPS

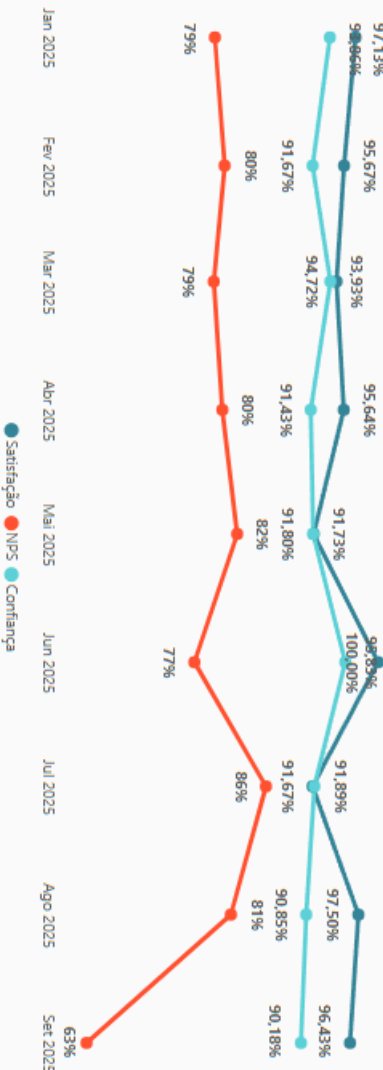
4.555

Entrevistas

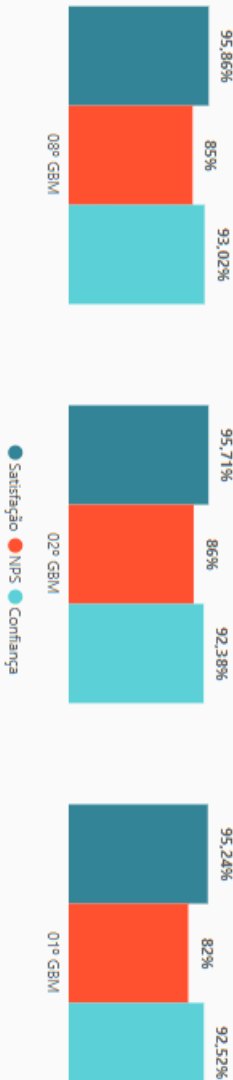
Grupo ocorrência



Data ocorrência



OBM atendimento



Nº ocorrência GBMDF
Tudo

Status pesquisa
Tudo

CPC
Tudo

Período
08-04-2024 29-09-2025

Nº ocorrência GBMDF

Tudo

Status pesquisa

Tudo

CPC

Tudo

Satisfação

Tudo

Grupo ocorrência

Tudo

Comentário

Tudo

Comentário

Tudo

Limpar filtros

● Satisfação ● NPS ● Confiança

2.062

Entrevistas respondidas

95,41%

Satisfação

2.493

Entrevistas não respondidas

92,55%

Confiança

282

Entrevistas erro no envio

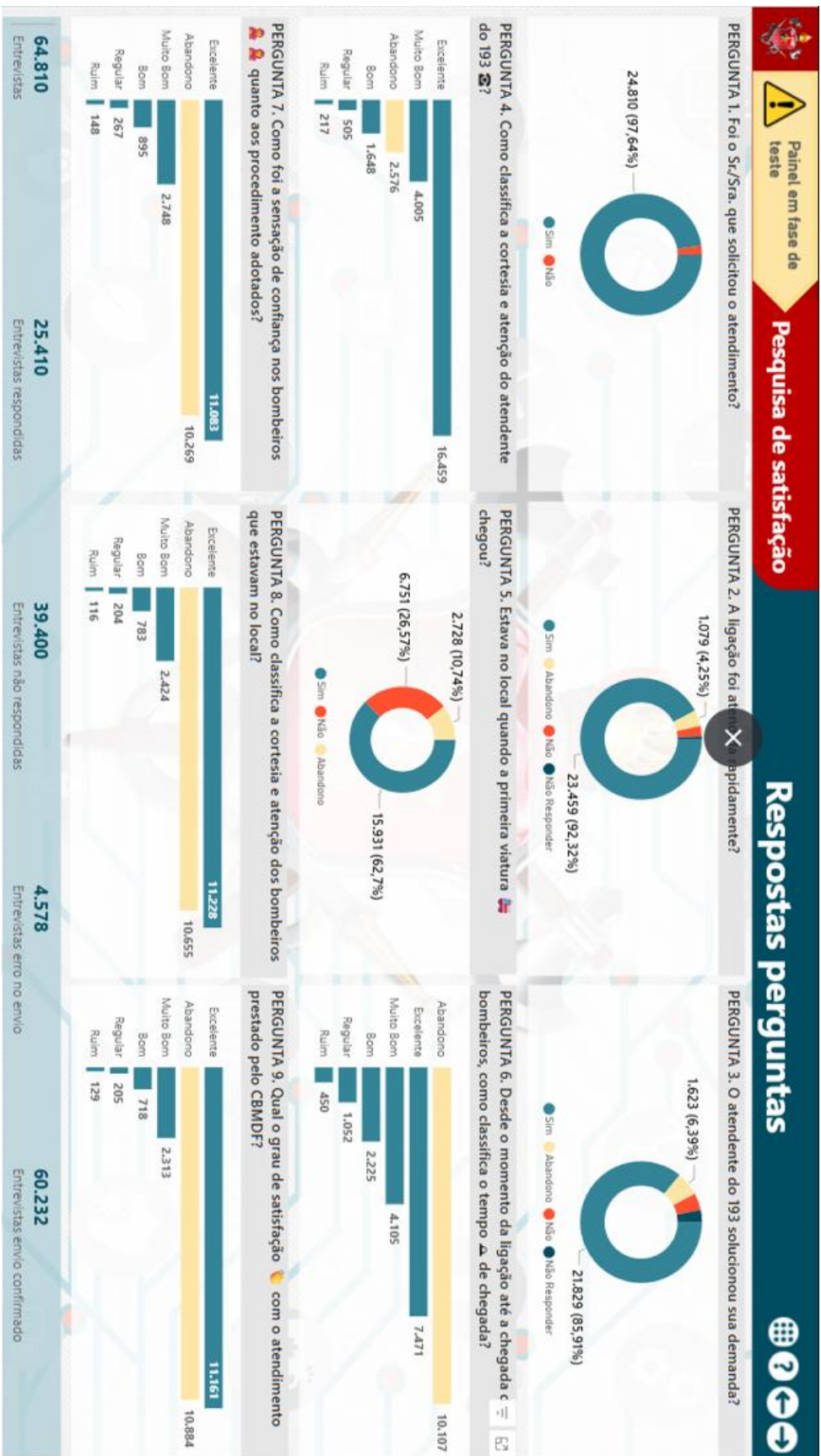
80

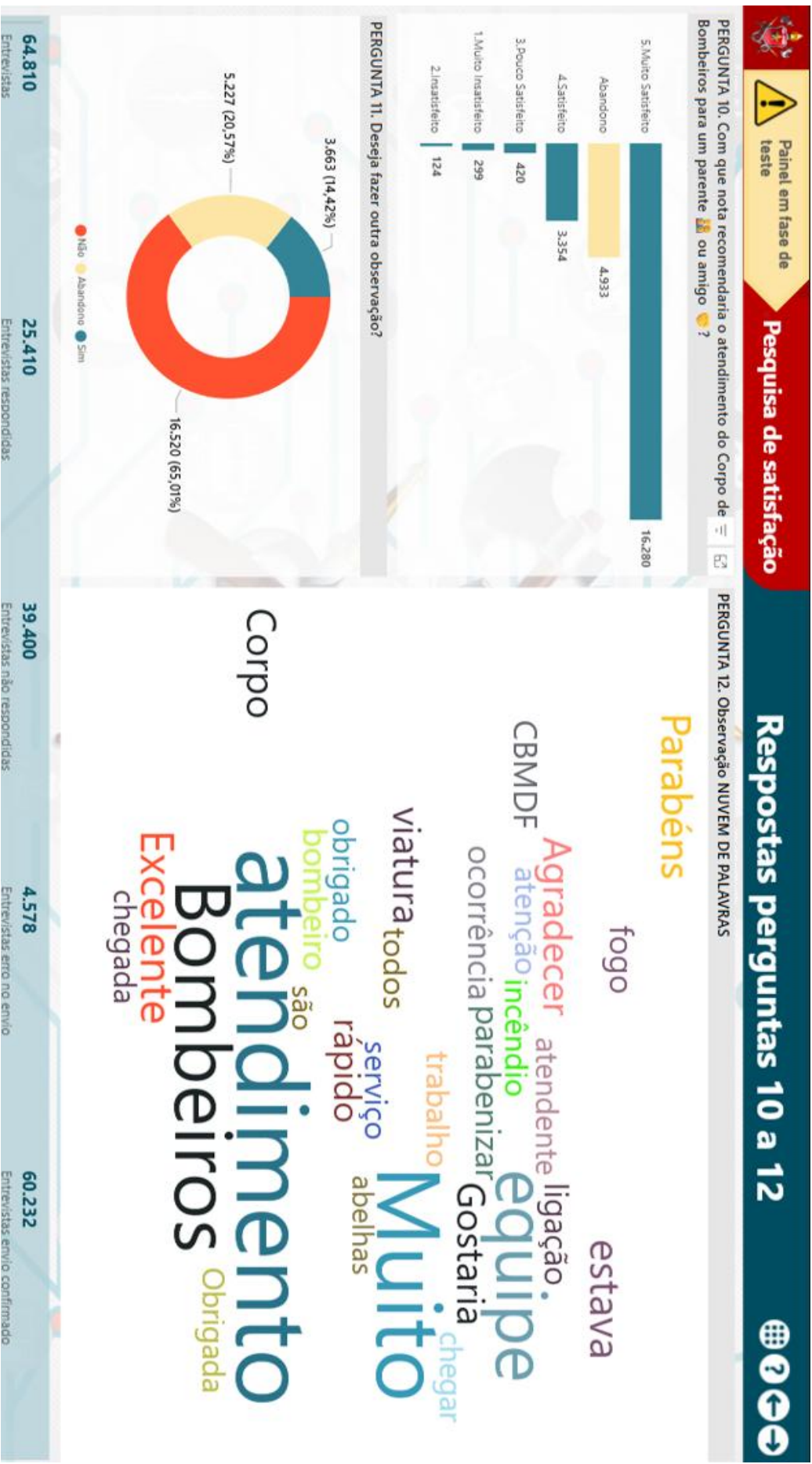
NPS

4.273

Entrevistas envio confirmado

**APÊNDICE B – PRIMEIRA VERSÃO DO PAINEL DE SATISFAÇÃO DO CBMDF
EM 08/08/2025**





ANEXO

ANEXO A – Captura de tela de como a pesquisa é recebida pelo cidadão no WhatsApp

