



**RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2025**  
**ATENDIMENTOS A MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**  
**Janeiro/2025 a Dezembro/2025**

**OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA**  
Rua Almirante Lamego 381, Centro, Florianópolis - SC, CEP 88010-400 Contato: (48) 3665-7664



## SUMÁRIO

1. FINALIDADE	3
2. REFERÊNCIAS	3
3. INFORMAÇÕES GERAIS	3
4. RESULTADOS DA OUVIDORIA NO ANO DE 2025	3
5. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	4
6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADO	6
7. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR BBM	7
8. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR SETOR	9
9. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 1º BBM	10
10. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 2º BBM	12
11. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 3º BBM	14
12. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 4º BBM	16
13. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 5º BBM	18
14. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 6º BBM	20
15. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 7º BBM	22
16. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 8º BBM	24
17. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 9º BBM	26
18. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 10º BBM	28
19. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 11º BBM	30
20. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 12º BBM	32
21. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 13º BBM	34
22. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 14º BBM	36
23. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 15º BBM	38
24. CONCLUSÃO E MELHORIAS	40

## **1. FINALIDADE**

Apresentar as informações relativas aos atendimentos de manifestações de ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina - CBMSC no ano de 2025, a partir dos dados de controle levantados no decorrer do ano, permitindo ao Comando-Geral do CBMSC analisar os resultados e desempenho obtidos com foco no planejamento, gestão e otimização dos procedimentos administrativos e operações.

O Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2025 (01/01/2025 à 31/12/2025) é um importante instrumento para o acompanhamento das ações e serviços prestados pelo CBMSC. O relatório tem como base a análise estatística de todas as manifestações recebidas: denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações, constantes no banco de dados do Sistema de Ouvidoria do Estado, bem como na planilha de controle da Ouvidoria-Geral do CBMSC. A disponibilização de informações qualitativas e quantitativas por meio do relatório, possibilita ao CBMSC dar visibilidade do atendimento às manifestações, realizado pelos Batalhões de Bombeiro Militar (BBMs), Diretorias, Estado Maior Geral e Comando Geral, bem como das medidas e sugestões de correções necessárias à melhoria dos serviços prestados, favorecendo os ajustes nas atividades desenvolvidas em sintonia com as demandas da sociedade, fortalecendo a busca da qualidade, da transparência e da cidadania.

## **2. REFERÊNCIAS**

- a) Sistema Integrado de Ouvidorias do Estado de Santa Catarina;
- b) Planilha de Controle de Manifestações da Ouvidoria-Geral do CBMSC.

## **3. INFORMAÇÕES GERAIS**

O atendimento de Ouvidoria se inicia a partir do contato realizado pelo usuário de produtos e serviços do Governo Estadual por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria – Sistema OUV, podendo também ser iniciado por meio de e-mail, carta, telefone ou presencialmente.

Após o registro das manifestações, a Ouvidoria-Geral procede à análise preliminar e as encaminha para Ouvidoria do CBMSC, a qual as direciona a suas Ouvidorias Seccionais do CBMSC de acordo com a região ou teor da manifestação, para que respondam e devolvam para Ouvidoria do CBMSC, que fica responsável por analisar e classificar a resposta como satisfatória ou insatisfatória. As insatisfatórias voltam para as Ouvidorias Seccionais para serem complementadas ou alteradas. Já as respostas satisfatórias são novamente encaminhadas à Ouvidoria-Geral do Estado, que analisa a resposta e envia a Decisão Administrativa Final ao usuário no prazo legalmente estabelecido, que atualmente é de até 30 dias.

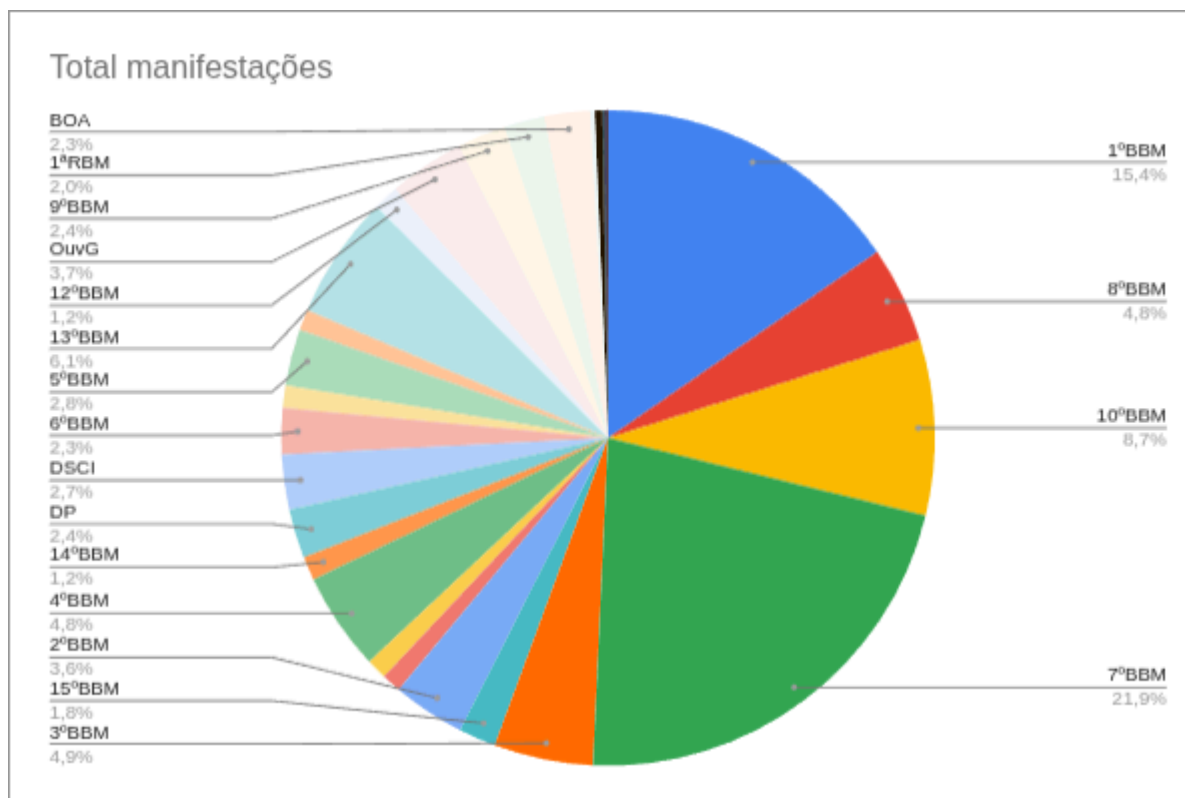
## **4. RESULTADOS DA OUVIDORIA NO ANO DE 2025**

A Ouvidoria do CBMSC registrou 1.367 manifestações no ano de 2025, o que representa um aumento de 26,7% em relação ao ano anterior. Desse total, 1.198 manifestações foram encaminhadas aos Batalhões de Bombeiro Militar (BBMs), enquanto 169 foram direcionadas diretamente às Diretorias, ao Estado-Maior Geral e ao Comando-Geral.

Esse resultado não apresentou alteração significativa em comparação a 2024, ano em que 87,6% das manifestações foram encaminhadas aos BBMs e 12,4% às Diretorias, ao EMG e ao Comando-Geral.

Em 2025, todas as manifestações foram devidamente respondidas, com tempo médio de resposta entre 15 e 30 dias, o que representa um aumento de 22,8% em relação ao ano anterior.

Gráfico 1 - Total manifestações

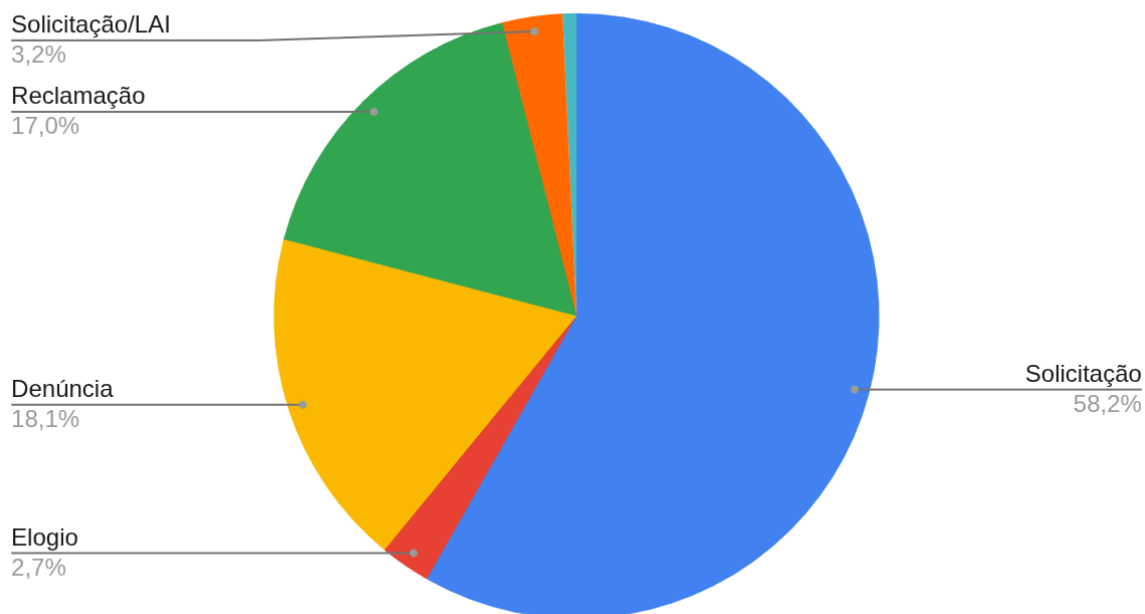


## 5. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

A maior parte das manifestações (58,2%) atendidas pela Ouvidoria do CBMSC pertence ao tipo “Solicitação”. O tipo “Denúncia”, apresenta percentual de 18,1%, Reclamação apresentam 17%, “Elogios” 2,7%, “LAI” 3,2% e “Sugestões” 0,8%.

Gráfico 2 - Total de manifestações por Tipo

### Total de manifestações por Tipo





## 6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADO

Os assuntos mais demandados junto à Ouvidoria do CBMSC no ano de 2025 estiveram relacionados ao **Serviço de Segurança Contra Incêndio (SSCI)**, com **646 atendimentos**, correspondendo a **47,3%** do total de manifestações.

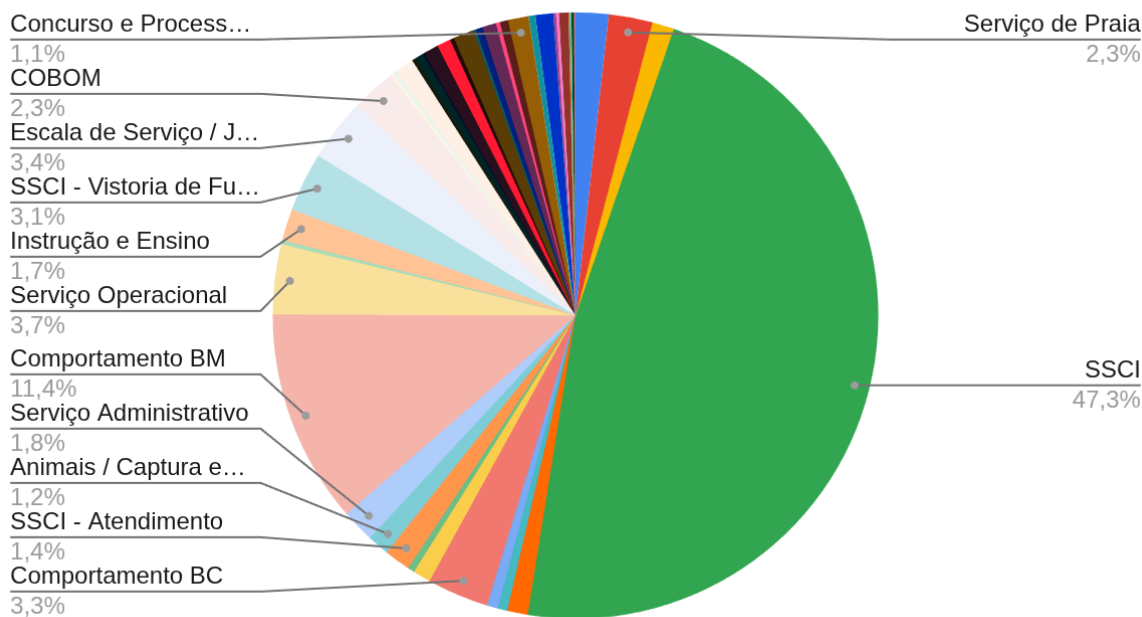
Na sequência, destacam-se as manifestações referentes ao **Comportamento de Militar**, com **156 atendimentos**, o que representa **11,4%** do total, indicando um aumento de 2% em relação ao ano anterior.

Os assuntos relacionados ao **Comportamento de BC e GVC** totalizaram **61 atendimentos**, correspondendo a **4,5%** do total.

As demais manifestações, que representam 36,8% do total, referem-se a assuntos diversos, tais como solicitações de informações e documentos, instrução e ensino, normas e regulamentos, programas comunitários, entre outros.

Gráfico 3 - Total de manifestações por Assunto

### Total de manifestações por Assunto



## **7. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS PELOS BATALHÕES DE BOMBEIROS MILITAR**

Do total de 1.198 manifestações encaminhadas aos Batalhões de Bombeiro Militar (BBMs), o **7º BBM** foi o que apresentou o maior número de registros, com **299 manifestações**, correspondendo a **26,4%** do total.

Em seguida, o **1º BBM** ocupou a segunda posição, com **210 manifestações (18,6%)**. Na sequência, destacam-se o **10º BBM**, com **118 registros (10,4%)**, e o **13º BBM**, com **83 manifestações (7,3%)**.

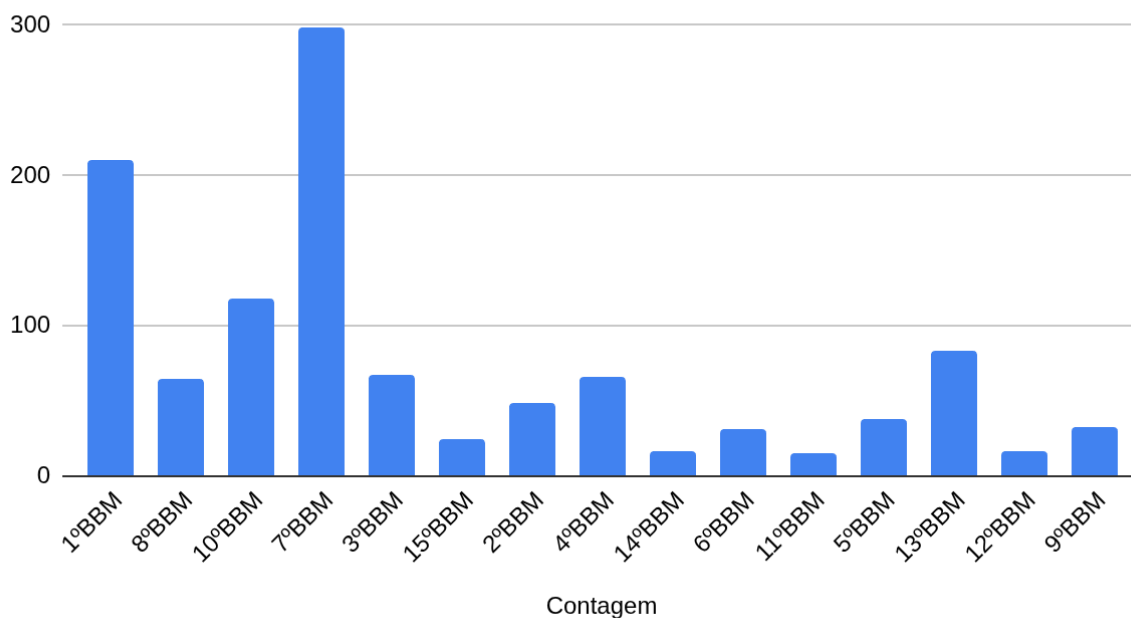
Os **3º, 4º e 8º BBMs** registraram **66 manifestações cada**, enquanto o **2º BBM** contabilizou **49 registros**.

Os demais BBMs apresentaram menos de **40 manifestações cada**, mantendo percentuais semelhantes em relação ao total, conforme demonstrado no gráfico a seguir.

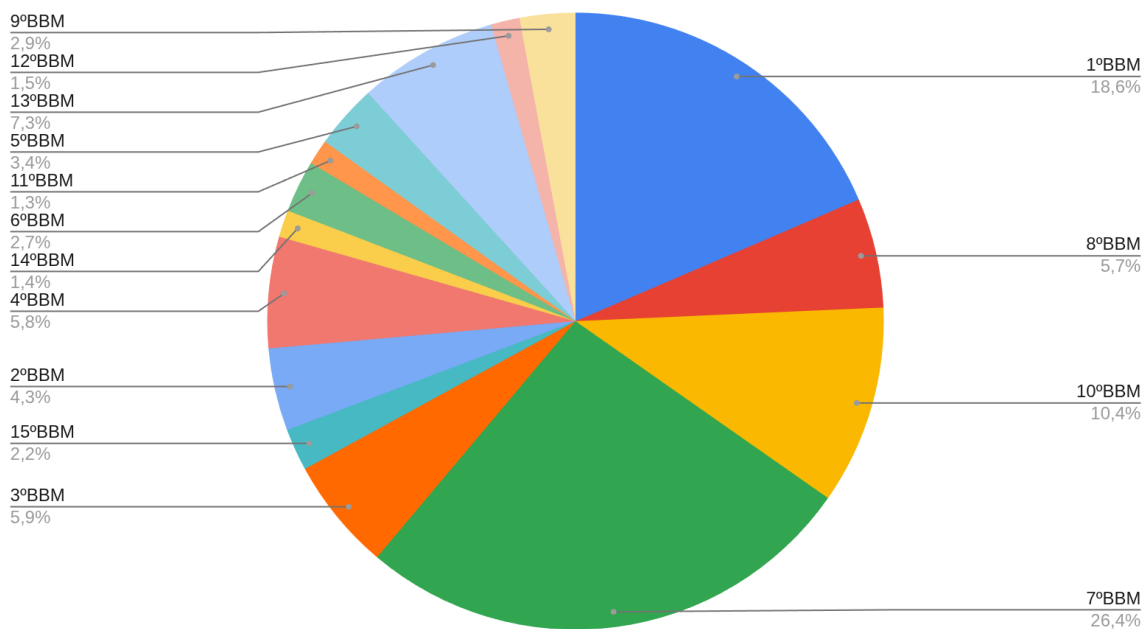


Gráfico 4 - Total de manifestações por BBM

Total de manifestações por BBM



Total de manifestações por BBM





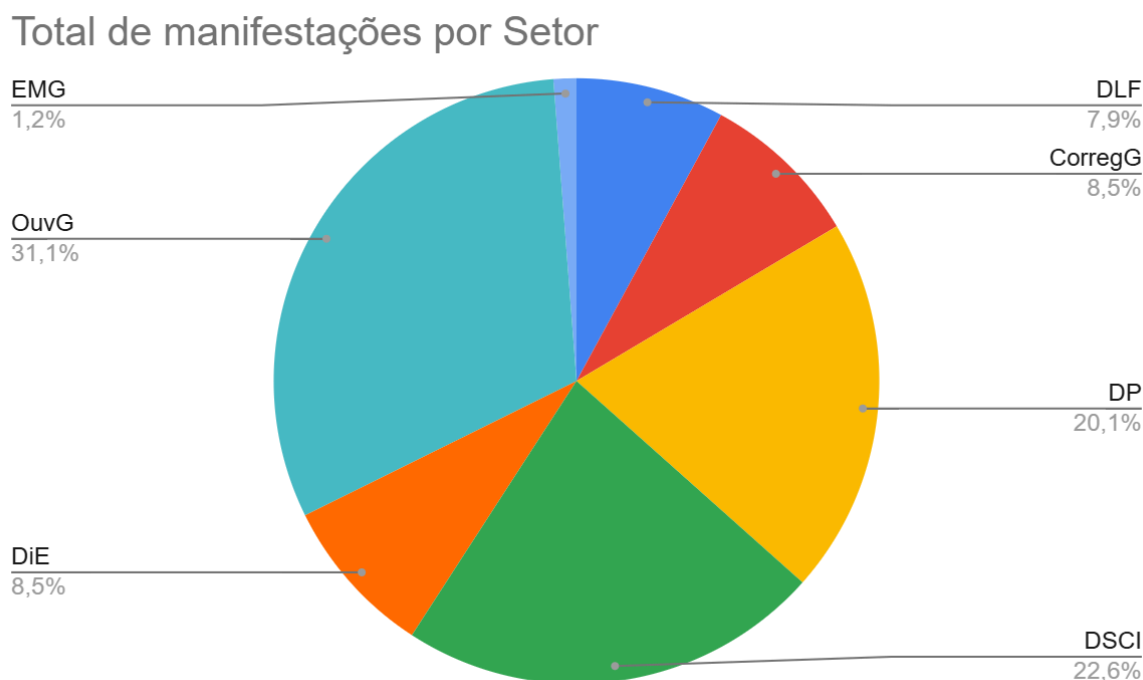
## 8. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR ÓRGÃOS DE DIREÇÃO E ASSESSORAMENTO

Do total de **169 manifestações atendidas diretamente pelos órgãos de direção e assessoramento**, a **Ouvidoria-Geral do CBMSC** foi o órgão que respondeu ao maior número de demandas.

As manifestações tratadas pela Ouvidoria-Geral não exigiram consulta a setores específicos, por se referirem a assuntos recorrentes e de baixa complexidade. Ao todo, **51 manifestações foram respondidas diretamente pelo Ouvidor-Geral**, o que representa uma redução de 31,1% em relação às 61 manifestações atendidas em 2024.

Essa atuação contribuiu para a **redução do tempo de resposta ao solicitante**, bem como para a **diminuição do encaminhamento de manifestações aos BBMs**.

Gráfico 5 - Total de manifestações por Setor





## 9. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 1º BBM

O **1º BBM** recebeu **210 manifestações**, correspondentes a **15,4%** do total registrado pela Ouvidoria do CBMSC. Em comparação ao ano anterior, **não houve variação significativa**, uma vez que em 2024 foram registradas **182 manifestações**. Com esse quantitativo, o 1º BBM ocupou o **segundo lugar** entre os batalhões que mais receberam manifestações de ouvidoria em 2025.

Do total de manifestações registradas, **164 foram solicitações e 21 reclamações**, representando 78,1% e 10,0%, respectivamente. Foram registradas ainda **16 denúncias, 7 elogios e 2 manifestações relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI)**.

Quanto aos assuntos mais demandados, destacam-se aqueles relacionados ao **Serviço de Segurança Contra Incêndio (SSCI), com 148 manifestações (70,5% do total)**. Na sequência, aparecem os temas relacionados ao **serviço operacional e ao Comportamento de Militar**, que, somados, representam **11,9%** das manifestações. Os 17,6% restantes referem-se a assuntos diversos, em razão da ampla variedade de temas abordados, como serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

Gráfico 6 - Total de manifestações por Tipo (1ºBBM)

Total de manifestações por Tipo (1ºBBM)

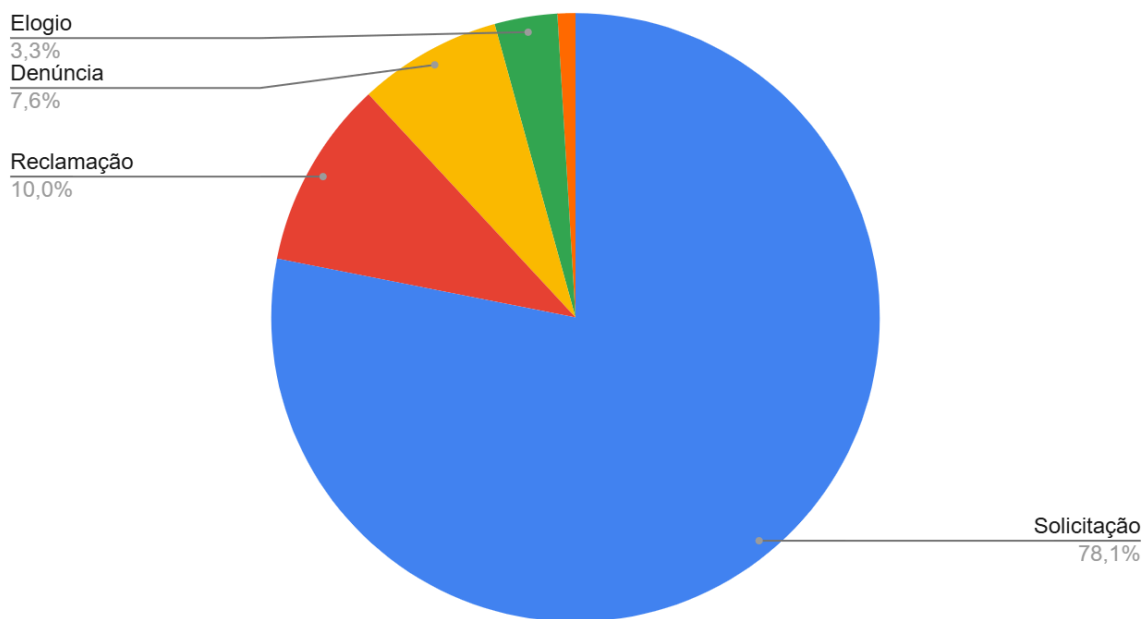
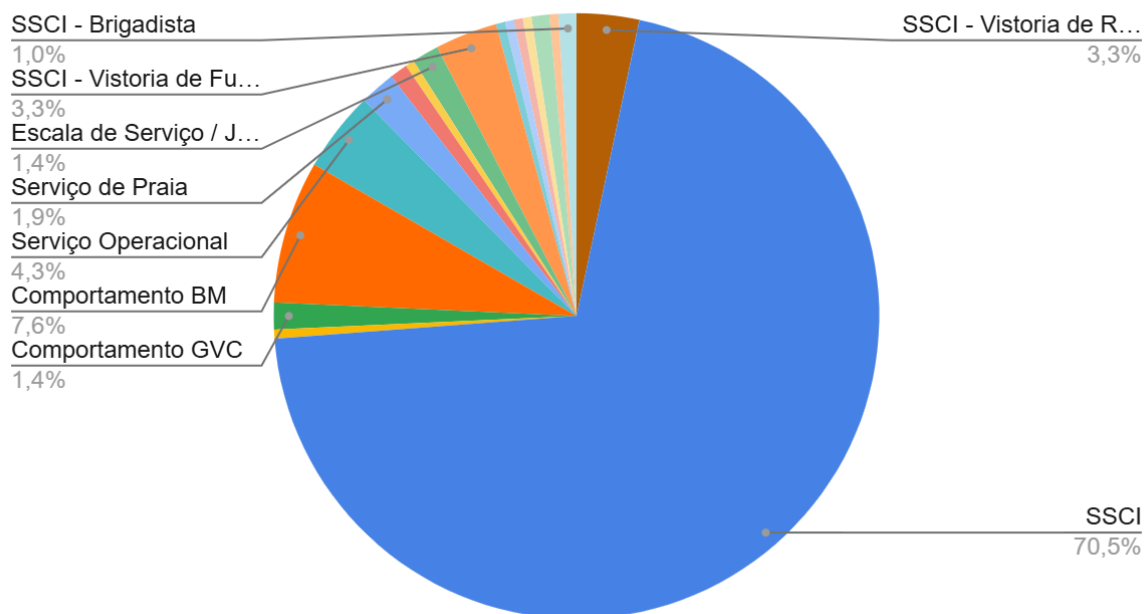


Gráfico 7 - Total de manifestações por Assunto (1ºBBM)

### Total de manifestações por Assunto (1ºBBM)





## 10. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 2º BBM

O 2º BBM recebeu **49 manifestações**, o que corresponde a **3,6%** do total registrado pela Ouvidoria do CBMSC. Do total de manifestações, **17 foram denúncias e 15 solicitações**, representando **34,7% e 30,6%**, respectivamente. Com esse quantitativo, o 2º BBM figurou entre os nove batalhões que mais receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2025.

Quanto aos assuntos mais demandados, destacam-se aqueles relacionados ao **Comportamento de Militar**, que corresponderam a **42,9%** das manifestações, seguidos pelo **Serviço de Segurança Contra Incêndio (SSCI)**, com **26,5%**. Os demais atendimentos foram classificados como assuntos diversos, em razão da ampla variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

Gráfico 8 - Total de manifestações por Tipo (2ºBBM)

Total de manifestações por Tipo (2ºBBM)

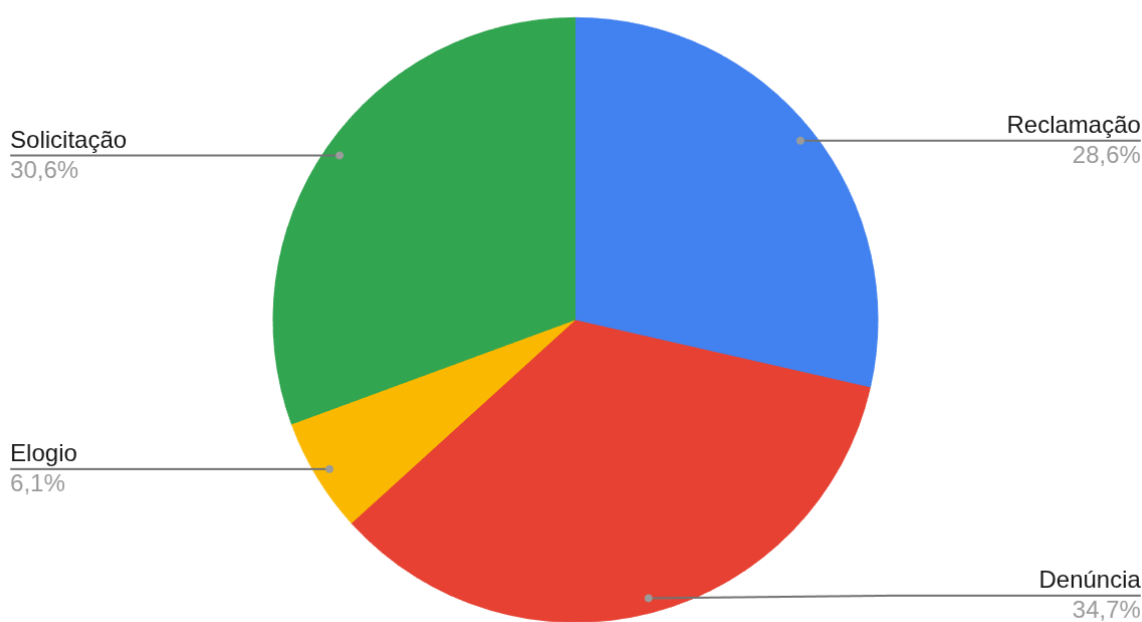
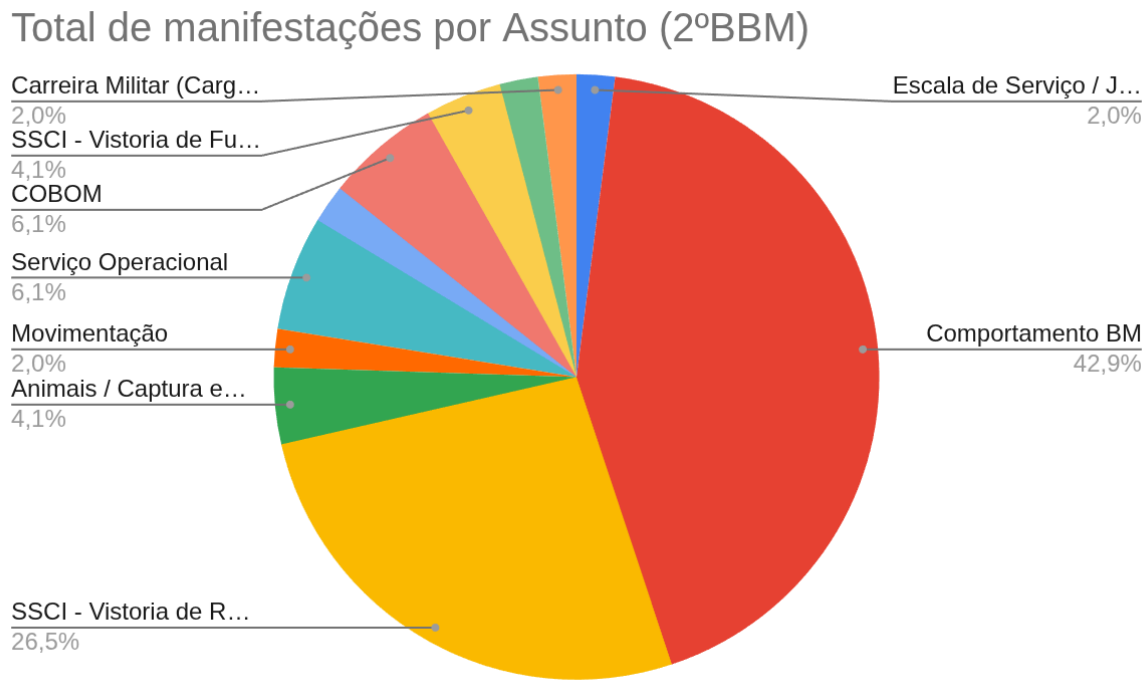


Gráfico 9 - Total de manifestações por Assunto (2ºBBM)





## 11. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 3º BBM

O **3º BBM** recebeu **67 manifestações**, correspondentes a **4,9%** do total registrado pela Ouvidoria do CBMSC, figurando entre os cinco batalhões que mais receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2025.

Do total de manifestações registradas, 45 foram solicitações e 13 denúncias, representando 67,2% e 19,4%, respectivamente. Foram registradas ainda **6 reclamações e 3 elogios**.

Quanto aos assuntos mais demandados, destacaram-se aqueles relacionados ao **Serviço de Segurança Contra Incêndio (SSCI)**, com **65,7%** das manifestações. Na sequência, aparecem os temas relacionados ao **Comportamento de Militar**, que corresponderam a **11,9%**, enquanto o **Comportamento de BC** representou **3,0%** da demanda. Os 19,4% restantes foram classificados como assuntos diversos, em razão da ampla variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

Gráfico 10 - Total de manifestações por Tipo (3ºBBM)

Total de manifestações por Tipo (3ºBBM)

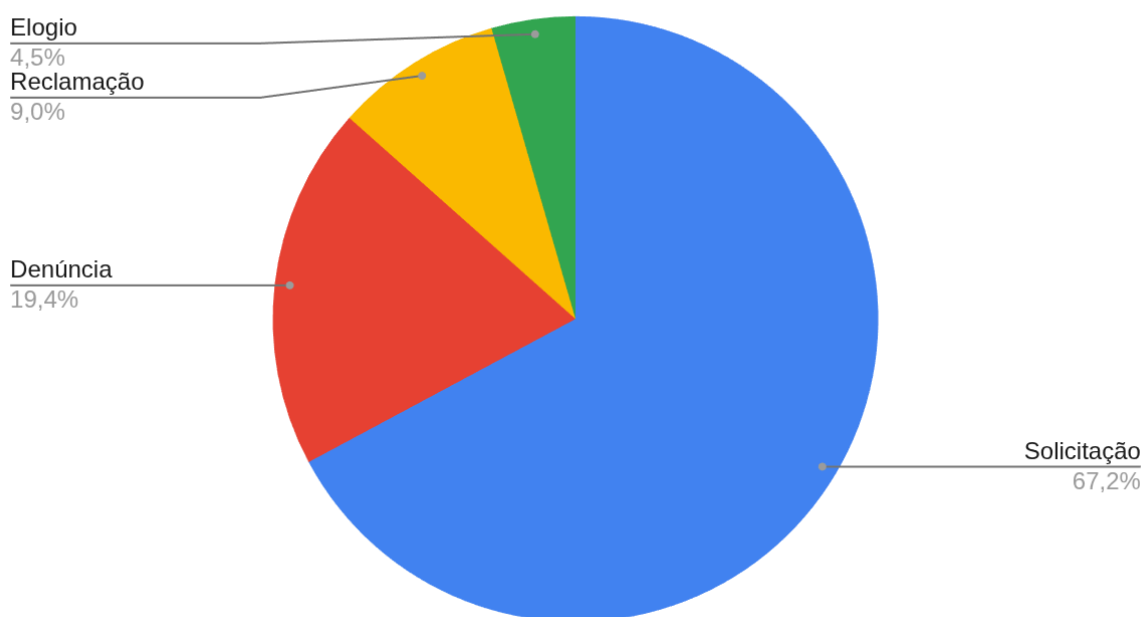
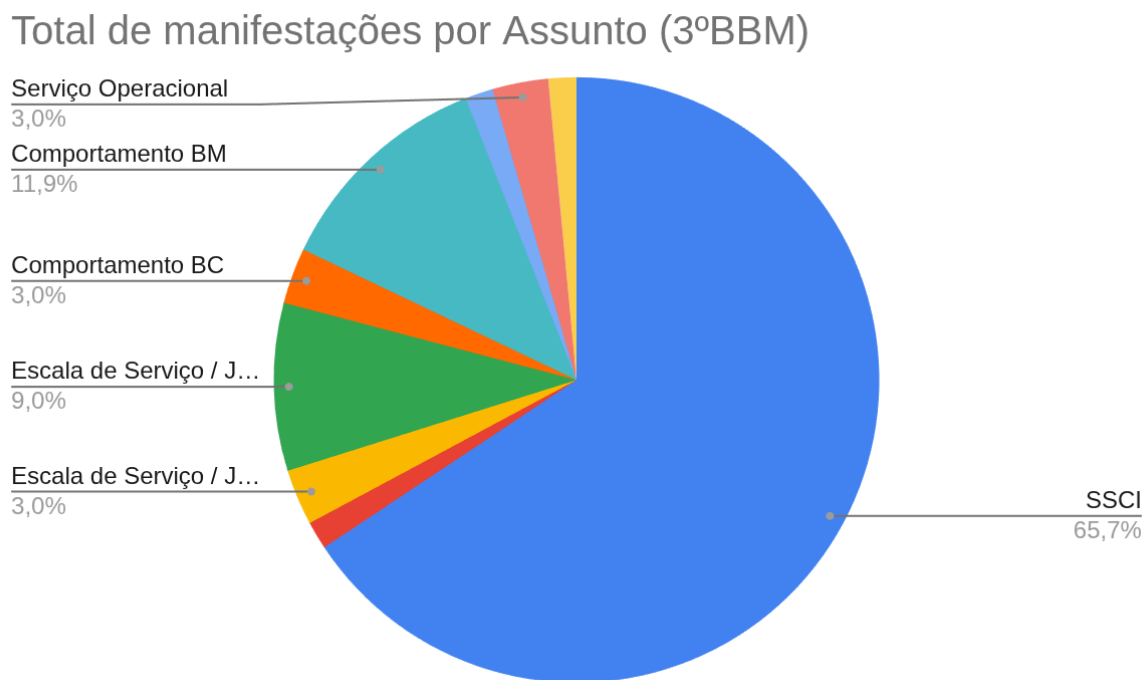


Gráfico 11 - Total de manifestações por Assunto (3ºBBM)





## 12. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 4º BBM

O **4º BBM** recebeu **66 manifestações**, correspondentes a **4,8%** do total registrado pela Ouvidoria do CBMSC, figurando entre os seis batalhões que mais receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2025.

Do total de manifestações registradas, **50 foram solicitações e 8 reclamações**, representando **75,8% e 12,1%**, respectivamente. Foram registradas ainda **6 denúncias**.

Quanto aos assuntos mais demandados, destacaram-se aqueles relacionados ao **Serviço de Segurança Contra Incêndio (SSCI)**, com **52 manifestações (78,8% do total)**. Em seguida, aparecem os temas relacionados ao Comportamento de Militar, com 3 registros (4,5%), e ao Comportamento de BC, com 2 manifestações (3,0%). Os 9 atendimentos restantes (13,7%) foram classificados como assuntos diversos, em razão da ampla variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

Gráfico 12 - Total de manifestações por Tipo (4ºBBM)

Total de manifestações por Tipo (4ºBBM)

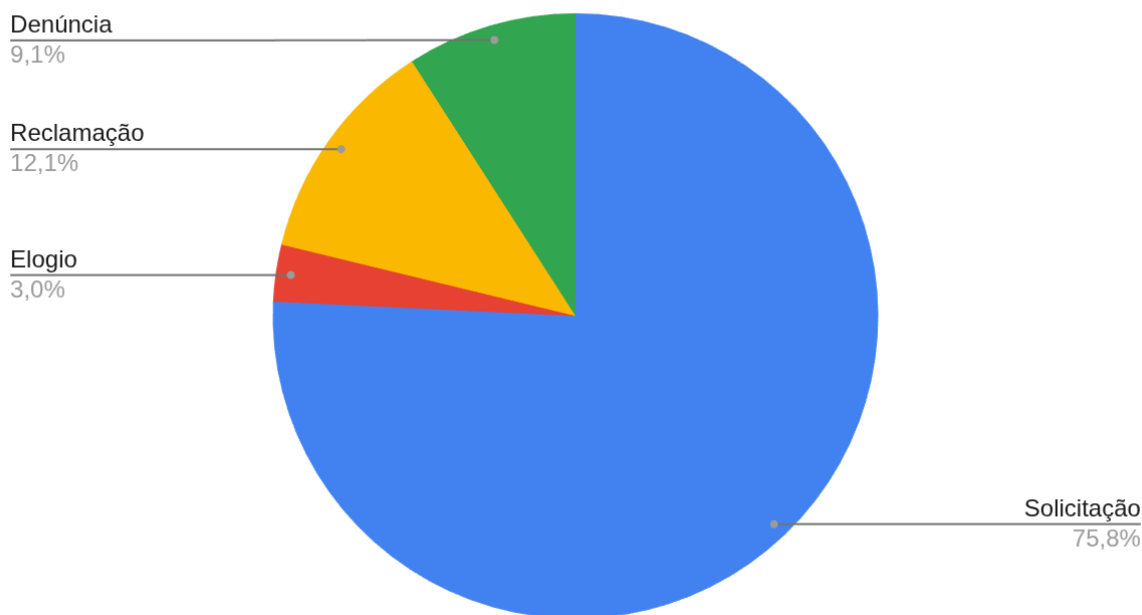
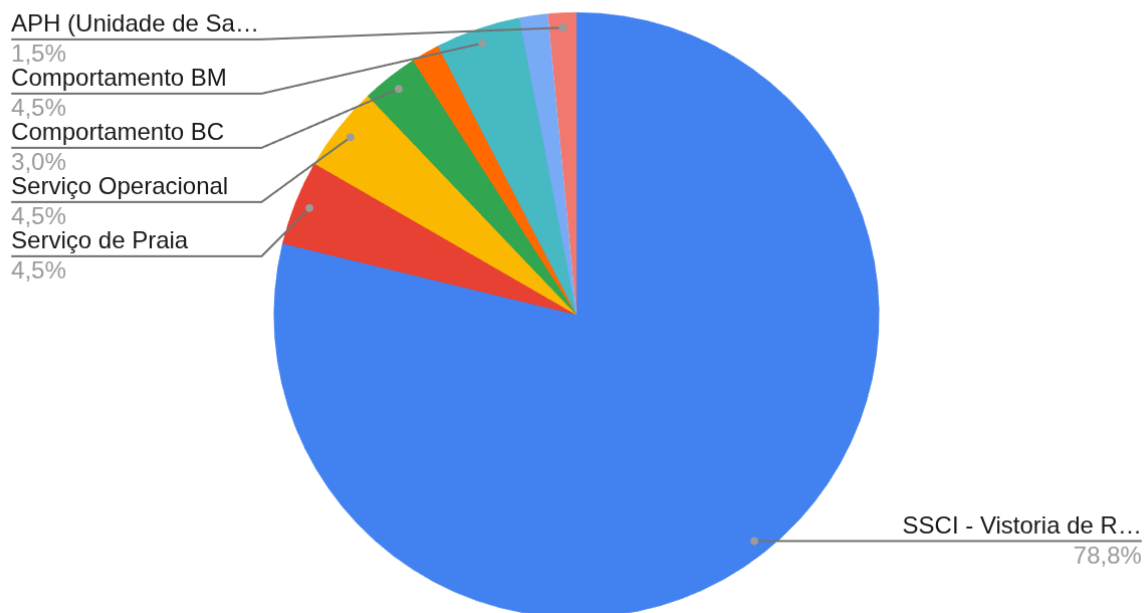




Gráfico 13 - Total de manifestações por Assunto (4ºBBM)

### Total de manifestações por Assunto (4ºBBM)





### 13. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 5º BBM

O **5º BBM** recebeu **38 manifestações**, correspondentes a **2,8%** do total registrado pela Ouvidoria do CBMSC, figurando entre os oito batalhões que mais receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2025.

Do total de manifestações registradas, **22 foram solicitações, 11 denúncias e 4 reclamações**. A distribuição percentual desses tipos de manifestações pode ser observada no gráfico a seguir.

Quanto aos assuntos mais demandados, destacaram-se aqueles relacionados ao **Serviço de Segurança Contra Incêndio (SSCI)**, com **57,9%** das manifestações. Na sequência, os temas relacionados ao Comportamento de Militar e ao Comportamento de BC corresponderam, cada um, a 15,8% das demandas. Os 10,5% restantes foram classificados como assuntos diversos, em razão da ampla variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

Gráfico 14 - Total de manifestações por Tipo (5ºBBM)

Total de manifestações por Tipo (5ºBBM)

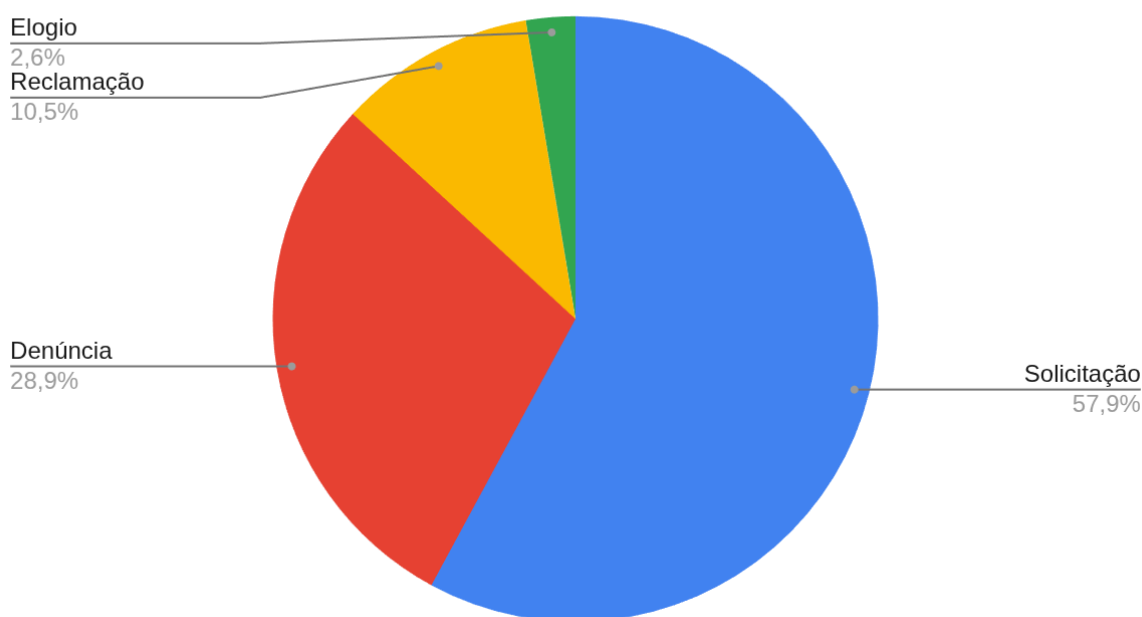
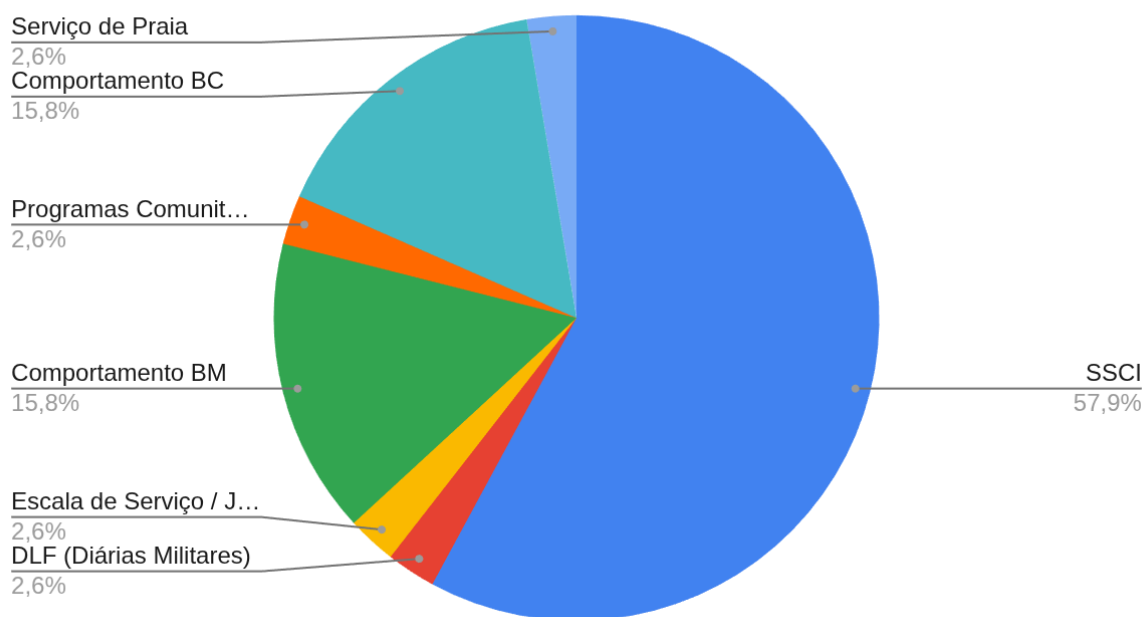


Gráfico 15 - Total de manifestações por Assunto (5ºBBM)

### Total de manifestações por Assunto (5ºBBM)





#### 14. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 6º BBM

O **6º BBM** recebeu **31 manifestações**, correspondentes a **2,3%** do total registrado pela Ouvidoria do CBMSC, sendo **o batalhão com o menor número de manifestações de ouvidoria em 2025**.

Do total de manifestações registradas, **18 foram solicitações e 11 denúncias**, representando **58,1% e 35,5%**, respectivamente. Foram registradas ainda 2 reclamações (6,5%).

Quanto aos assuntos mais demandados, destacaram-se aqueles relacionados ao **Serviço de Segurança Contra Incêndio (SSCI)**, com **17 manifestações (54,8% do total)**, seguidos pelo Serviço de Praia, com 6 registros (19,4%). Os 8 atendimentos restantes (25,8%) foram classificados como assuntos diversos, em razão da ampla variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

Gráfico 16 - Total de manifestações por Tipo (6ºBBM)

Total de manifestações por Tipo (6ºBBM)

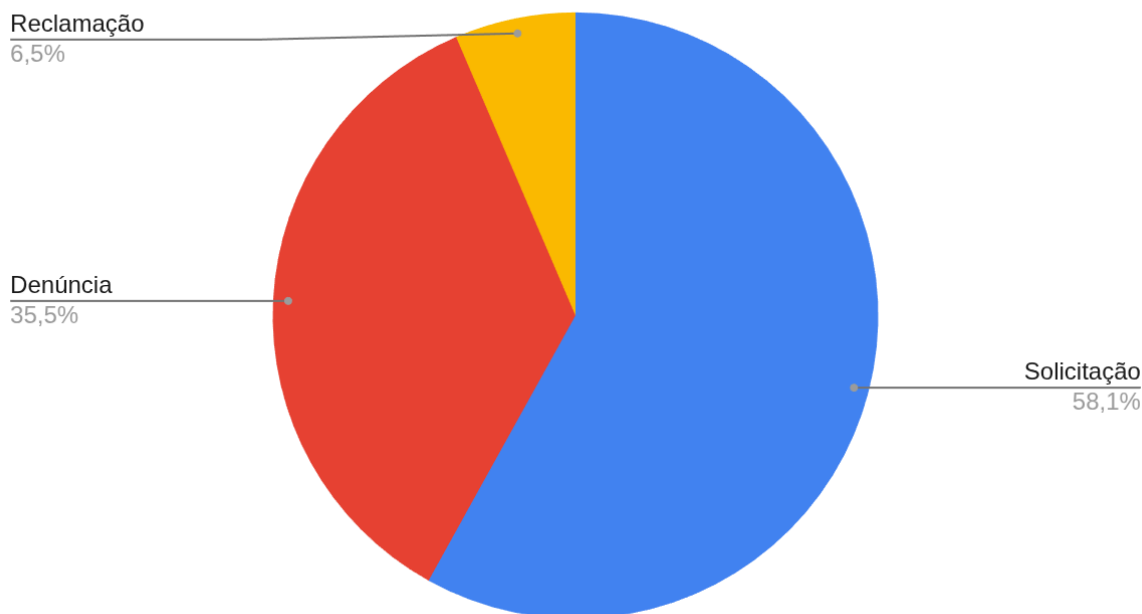
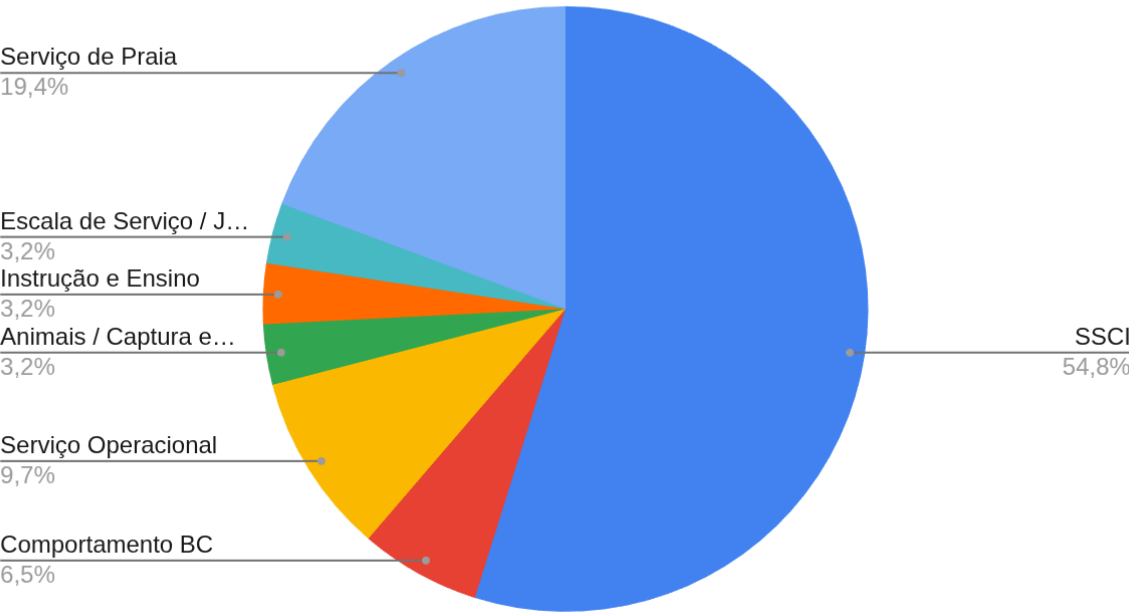


Gráfico 17 - Total de manifestações por Assunto (6ºBBM)

# Total de manifestações por Assunto (6ºBBM)





## 15. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 7º BBM

O **7º BBM** recebeu **299 manifestações**, correspondentes a **26,4%** do total registrado pela Ouvidoria do CBMSC, sendo o **batalhão que mais recebeu manifestações de ouvidoria em 2025**.

Do total de manifestações registradas, 197 foram solicitações e 48 denúncias, representando 65,9% e 16,1%, respectivamente. Foram registradas ainda **41 reclamações e 9 elogios**.

Quanto aos assuntos mais demandados, destacaram-se aqueles relacionados ao **Serviço de Segurança Contra Incêndio (SSCI), com 195 manifestações (65,2% do total)**, seguidos pelo Comportamento de Militar, com 38 registros (12,7%). Os 66 atendimentos restantes foram classificados como assuntos diversos, em razão da ampla variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

Gráfico 18 - Total de manifestações por Tipo (7ºBBM)

### Total de manifestações por Tipo (7ºBBM)

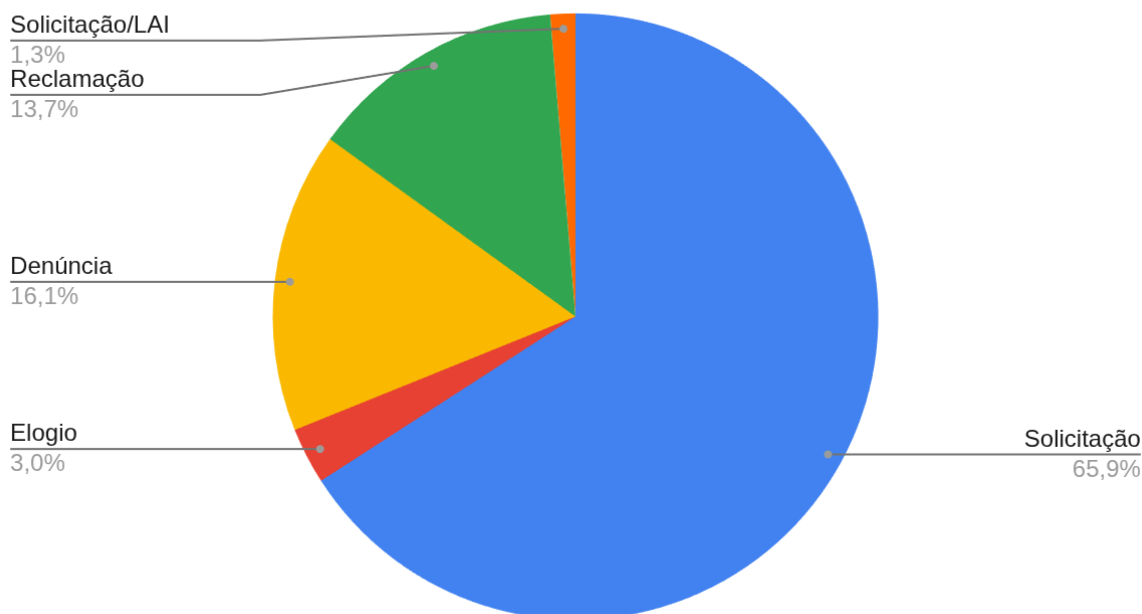
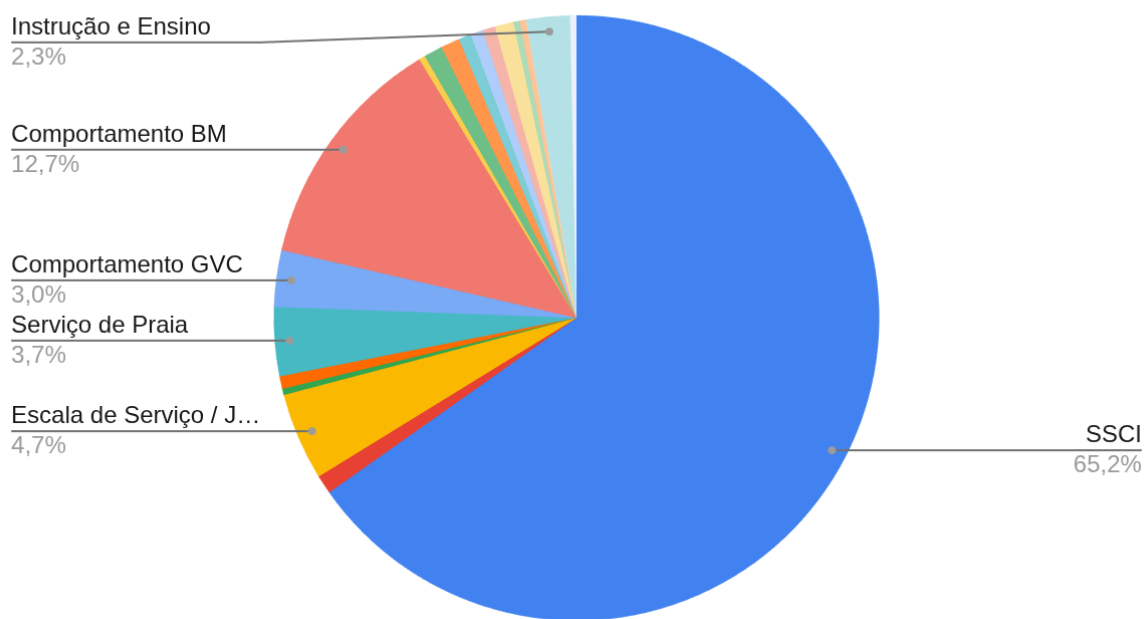


Gráfico 19 - Total de manifestações por Assunto (7ºBBM)

### Total de manifestações por Assunto (7ºBBM)





## 16. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 8º BBM

O **8º BBM** recebeu **65 manifestações**, correspondentes a **4,8%** do total registrado pela Ouvidoria do CBMSC, figurando entre os oito batalhões que mais receberam manifestações de ouvidoria em 2025.

Do total de manifestações registradas, **24 foram solicitações (36,9%)**, **23 reclamações (35,4%)** e **15 denúncias (23,1%)**.

Quanto aos assuntos mais demandados, destacaram-se o **Serviço de Segurança Contra Incêndio (SSCI)**, com **25 manifestações (38,5%)**, o Comportamento de BC, com 10 registros (15,4%), e o Comportamento de Militar, com 8 registros (12,3%). Os 22 atendimentos restantes (33,8%) foram classificados como assuntos diversos, em razão da ampla variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

Gráfico 20 - Total de manifestações por Tipo (8ºBBM)

Total de manifestações por Tipo (8ºBBM)

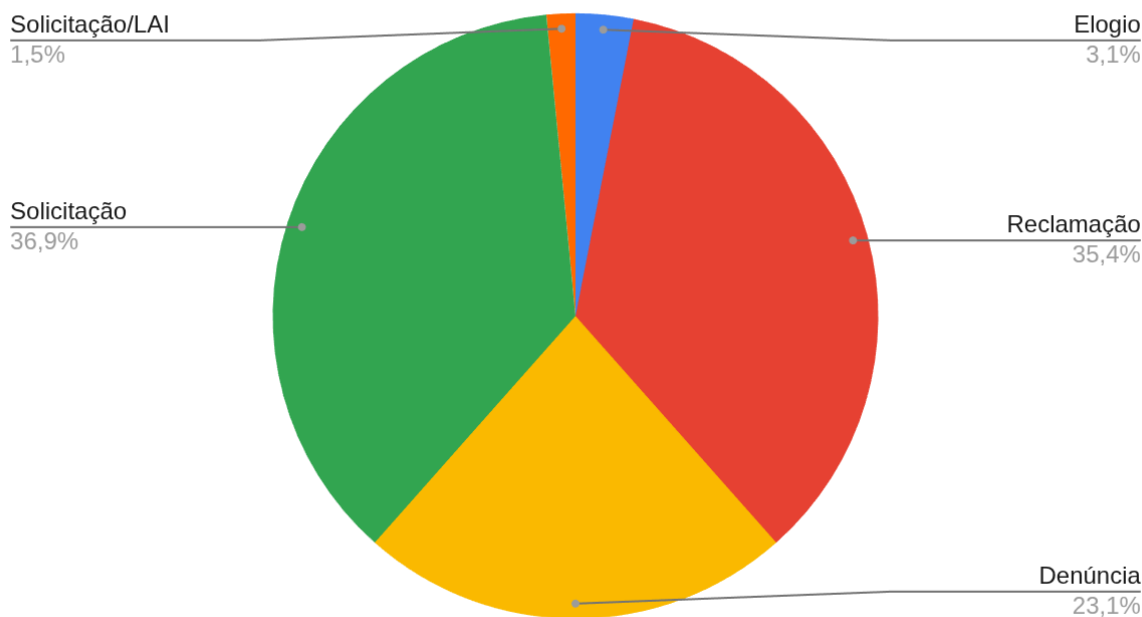
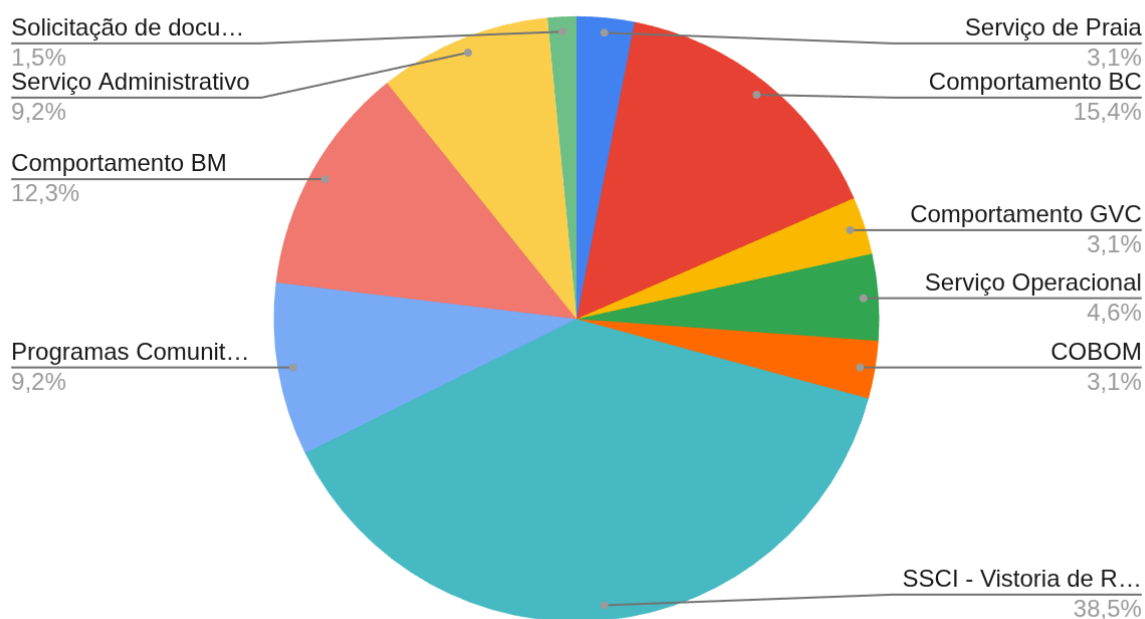




Gráfico 21 - Total de manifestações por Assunto (8ºBBM)

### Total de manifestações por Assunto (8ºBBM)





## 17. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 9º BBM

O **9º BBM** recebeu **33 manifestações**, correspondentes a **3,06%** do total registrado pela Ouvidoria do CBMSC, figurando entre os cinco batalhões que menos receberam manifestações de ouvidoria em 2025.

Do total de manifestações registradas, **18 foram solicitações (54,5%)** e **10 denúncias (30,3%)**. As demais manifestações não ultrapassaram 10% cada.

Quanto aos assuntos mais demandados, destacaram-se o **Serviço de Segurança Contra Incêndio (SSCI), com 10 registros (41,7%)**, e o Comportamento de Militar, com 8 registros (33,3%). O Comportamento de BC contabilizou 2 manifestações (8,3%). Os 3 atendimentos restantes foram classificados como assuntos diversos, em razão da ampla variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

Gráfico 22 - Total de manifestações por Tipo (9ºBBM)

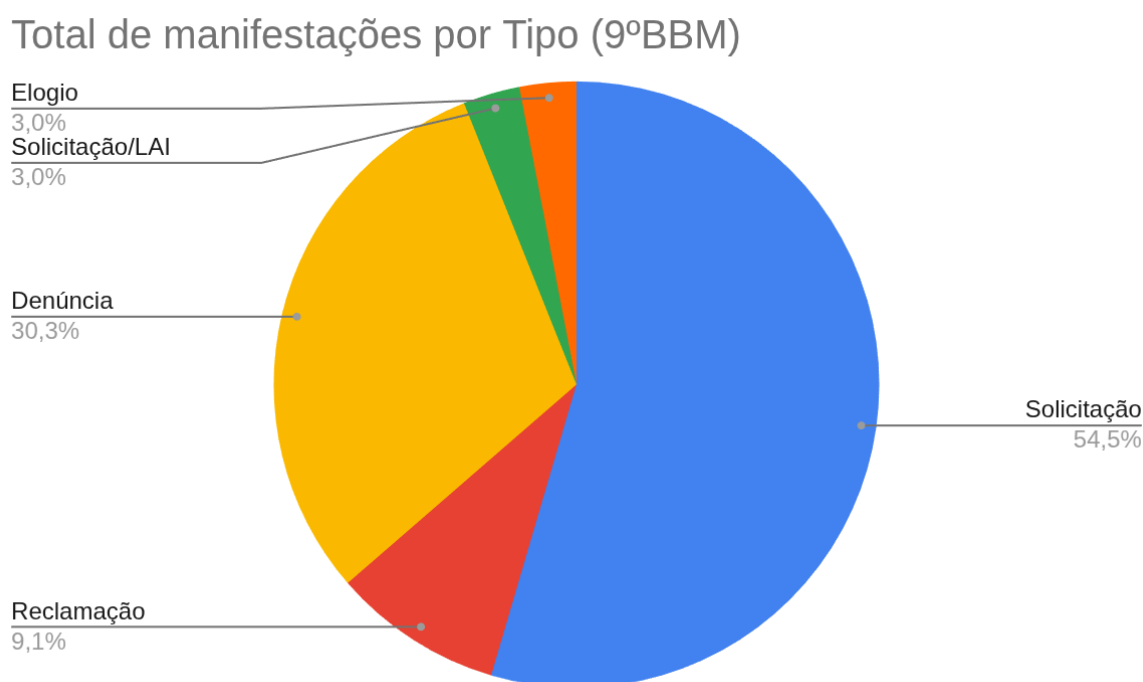
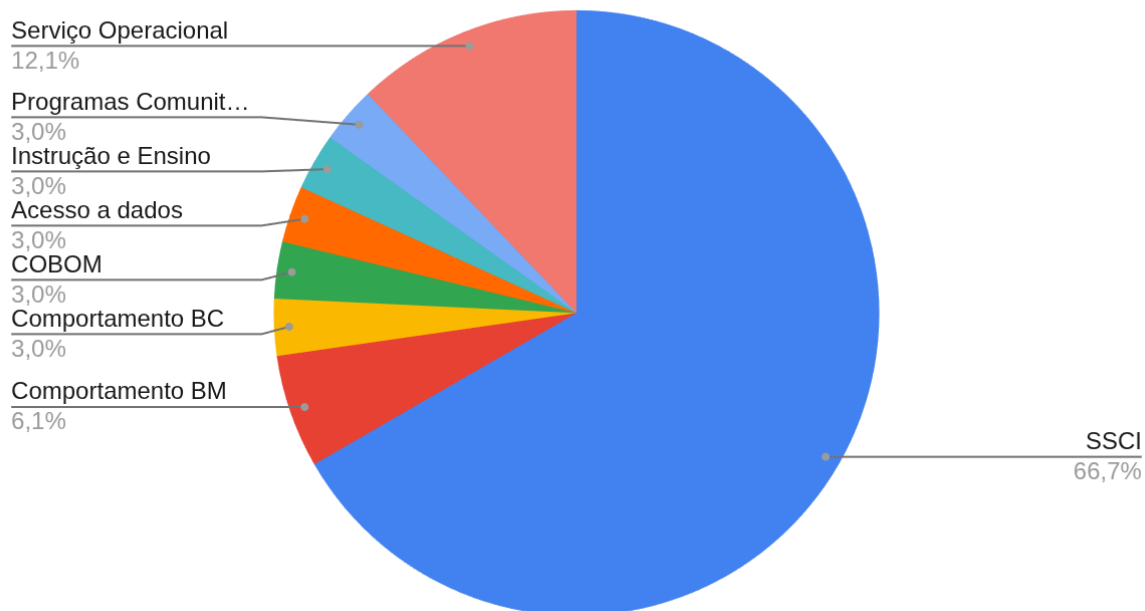


Gráfico 23 - Total de manifestações por Assunto (9ºBBM)

### Total de manifestações por Assunto (9ºBBM)





## 18. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 10º BBM

O **10º BBM** recebeu **118 manifestações**, correspondentes a **8,7%** do total registrado pela Ouvidoria do CBMSC, figurando entre os quatro batalhões que mais receberam manifestações de ouvidoria em 2025.

Do total de manifestações registradas, **104 foram solicitações (88,1%)** e **9 denúncias (7,6%)**. Foram registradas ainda 5 reclamações.

Quanto aos assuntos mais demandados, destacou-se o **Serviço de Segurança Contra Incêndio (SSCI)**, que correspondeu a **83,1%** das manifestações. Os 16,9% restantes foram classificados como assuntos diversos, em razão da ampla variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

Gráfico 24 - Total de manifestações por Tipo (10ºBBM)

Total de manifestações por Tipo (10ºBBM)

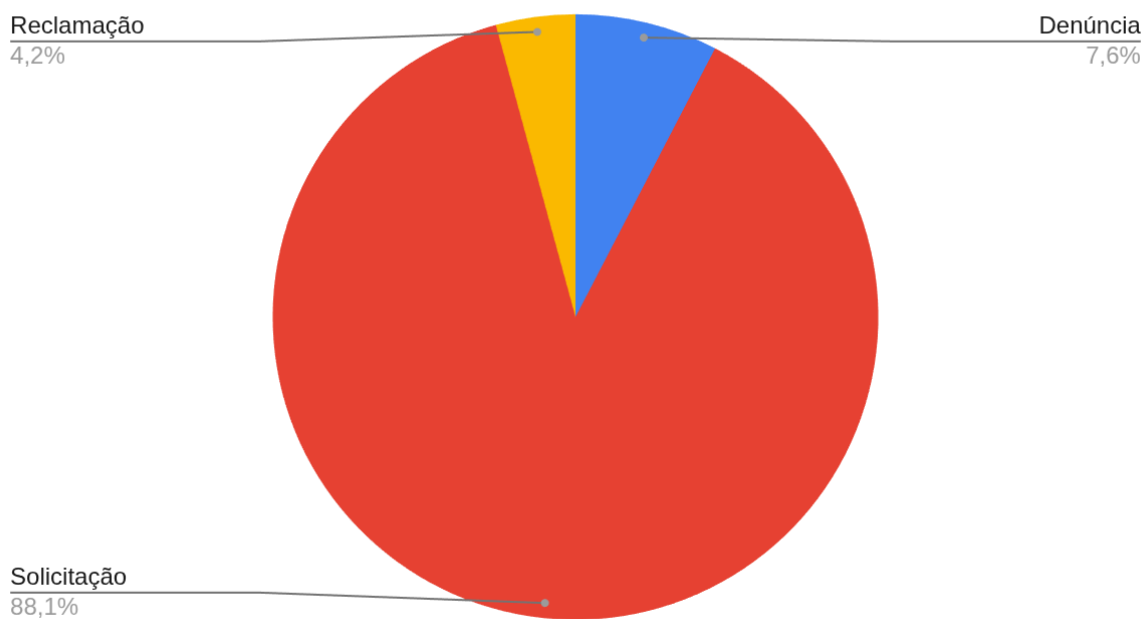
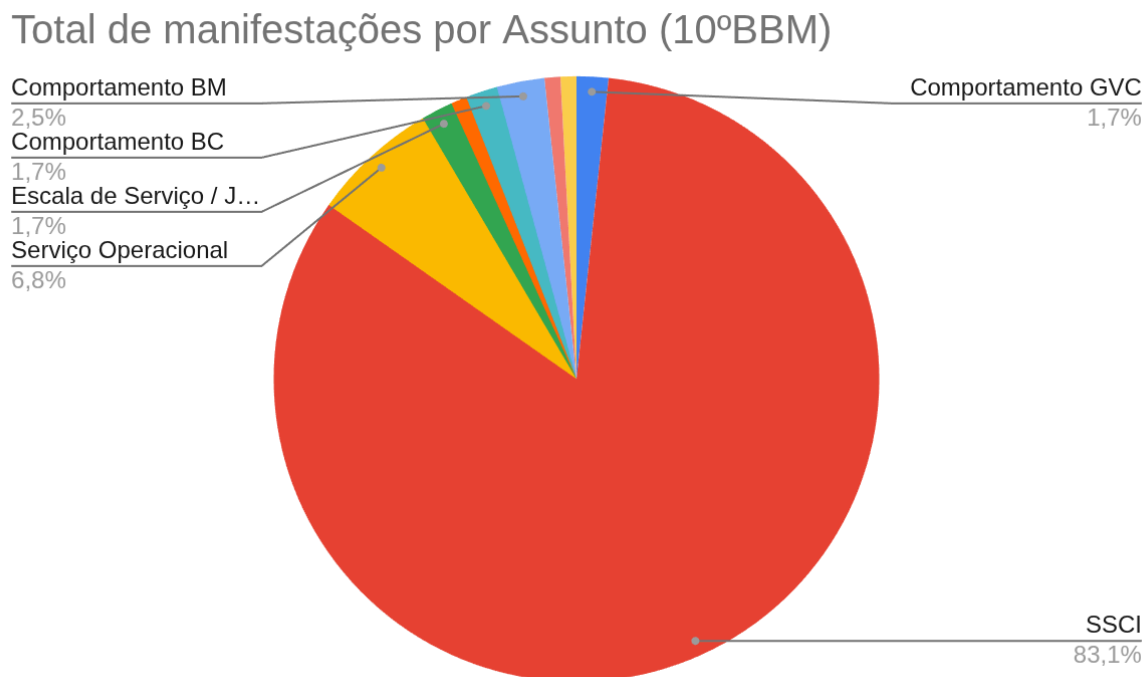


Gráfico 25 - Total de manifestações por Assunto (10ºBBM)





## 19. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 11º BBM

O **11º BBM** recebeu **15 manifestações**, figurando entre os três batalhões que menos receberam manifestações de ouvidoria em 2025.

Do total de manifestações registradas, **5 foram solicitações, 5 reclamações e 3 denúncias**.

Quanto aos assuntos abordados, **40,0% das manifestações referiram-se ao Serviço de Segurança Contra Incêndio (SSCI)**, 26,7% ao Comportamento de BC, enquanto os 33,3% restantes foram classificados como assuntos diversos, cada um com menos de 15% do total.

Gráfico 26 - Total de manifestações por Tipo (11ºBBM)

Total de manifestações por Tipo (11ºBBM)

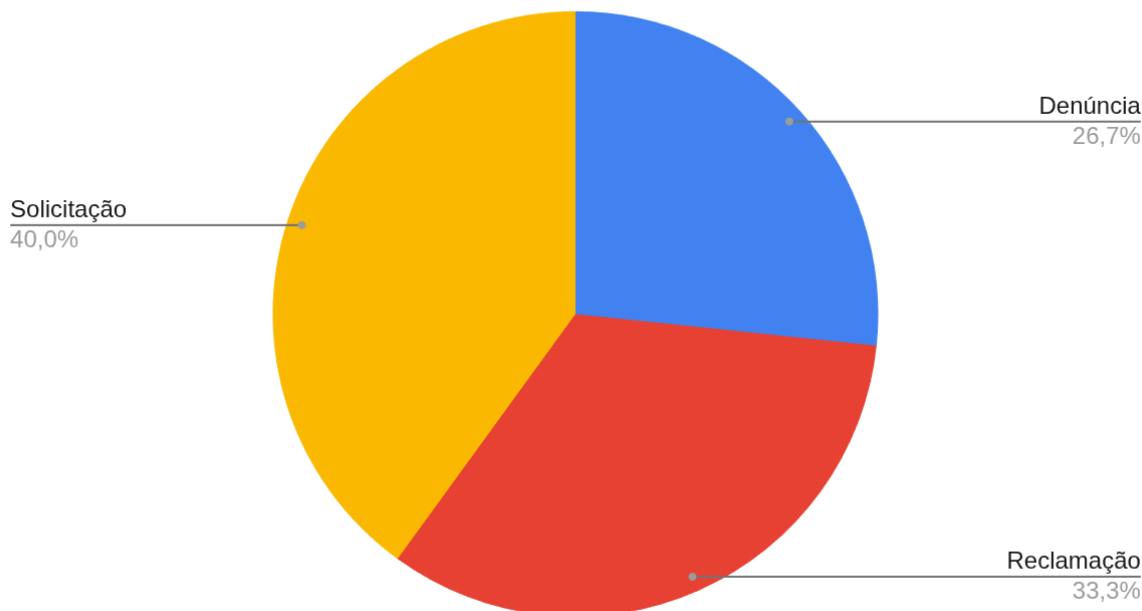
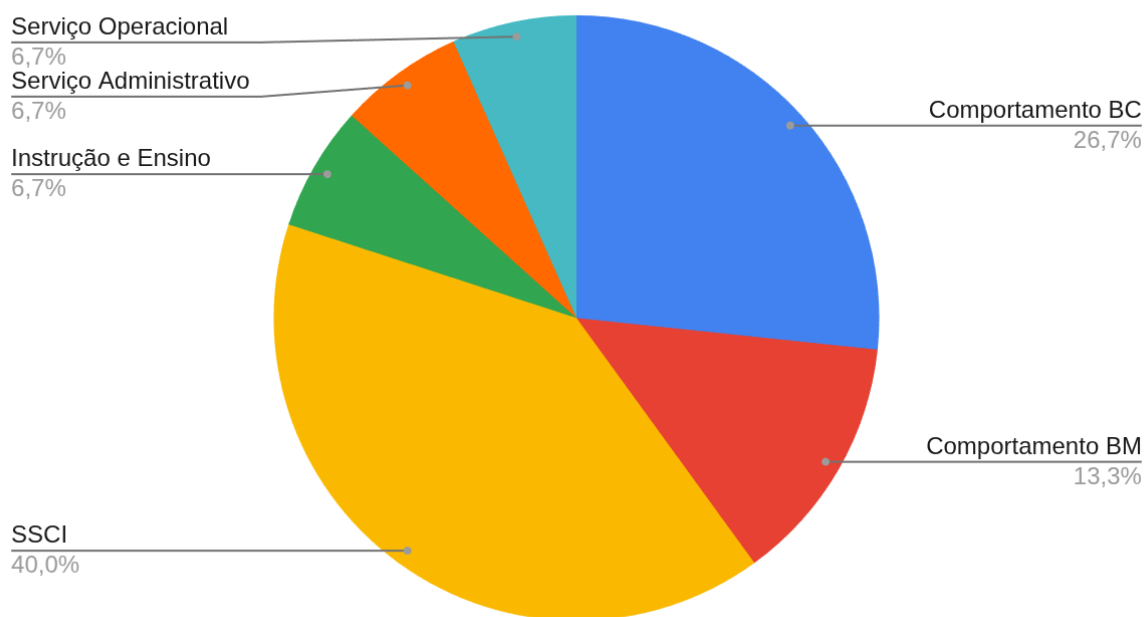


Gráfico 27 - Total de manifestações por Assunto (11ºBBM)

### Total de manifestações por Assunto (11ºBBM)





## 20. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 12º BBM

O **12º BBM** recebeu **17 manifestações**, correspondentes a **1,2%** do total registrado pela Ouvidoria do CBMSC, figurando entre os quatro batalhões que menos receberam manifestações de ouvidoria em 2025.

Do total de manifestações registradas, **8 foram denúncias (45,1%)**, **5 solicitações (29,4%)** e **4 reclamações (23,5%)**.

Quanto aos assuntos demandados, destacaram-se o **Comportamento de Militar e o Serviço de Segurança Contra Incêndio (SSCI)**, cada um com **6 manifestações (35,3% do total)**. Os 5 atendimentos restantes (29,4%) foram classificados como assuntos diversos, em razão da variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

Gráfico 28 - Total de manifestações por Tipo (12ºBBM)

Total de manifestações por Tipo (12ºBBM)

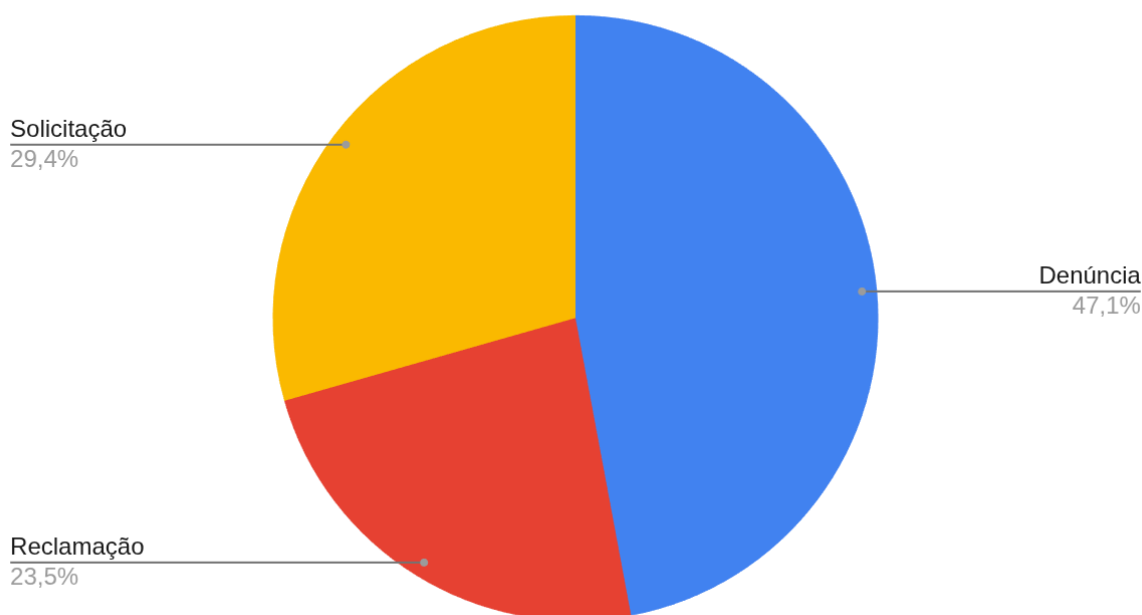
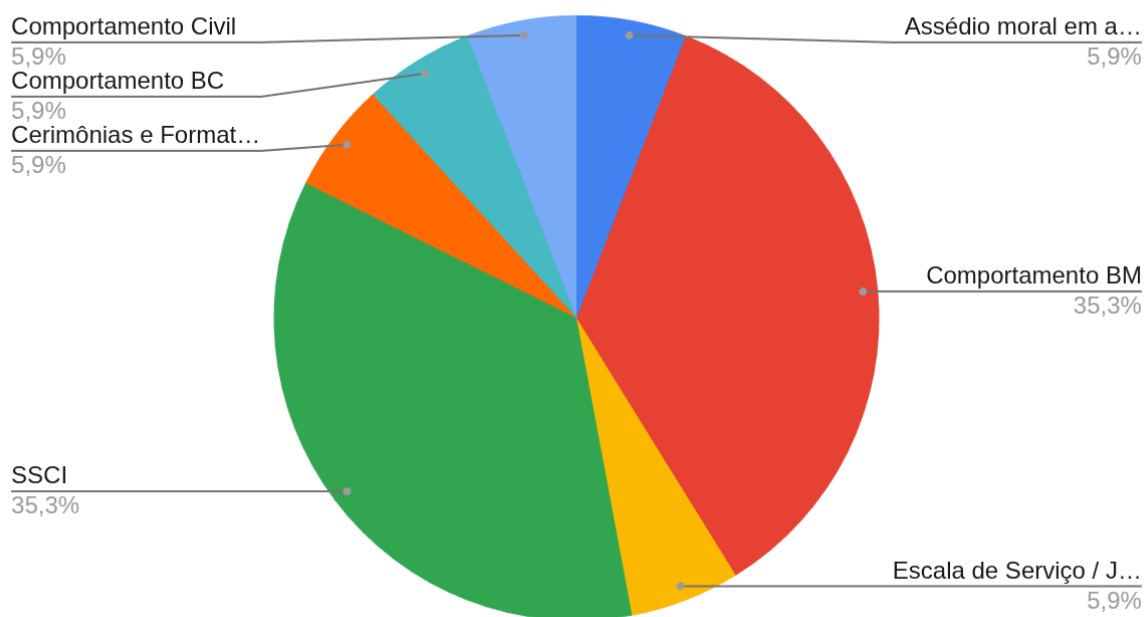




Gráfico 29 - Total de manifestações por Assunto (12ºBBM)

### Total de manifestações por Assunto (12ºBBM)





## 21. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 13º BBM

O **13º BBM** recebeu **83 manifestações**, correspondentes a **6,1%** do total registrado pela Ouvidoria do CBMSC, figurando entre os oito batalhões que mais receberam manifestações de ouvidoria em 2025.

Do total de manifestações registradas, **58 foram solicitações (69,9%) e 14 reclamações (16,9%)**. Foram registradas ainda **7 denúncias**.

Quanto aos assuntos demandados, destacou-se o **Serviço de Segurança Contra Incêndio (SSCI)**, com **64 manifestações (77,1%)**. O Serviço Operacional registrou 4 manifestações (4,8%), enquanto o Comportamento de Militar, o Serviço de Praia e o COBOM contabilizaram 3 manifestações cada (3,6% cada). Os 10 atendimentos restantes (12,1%) foram classificados como assuntos diversos, em razão da ampla variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

Gráfico 30 - Total de manifestações por Tipo (13ºBBM)

Total de manifestações por Tipo (13ºBBM)

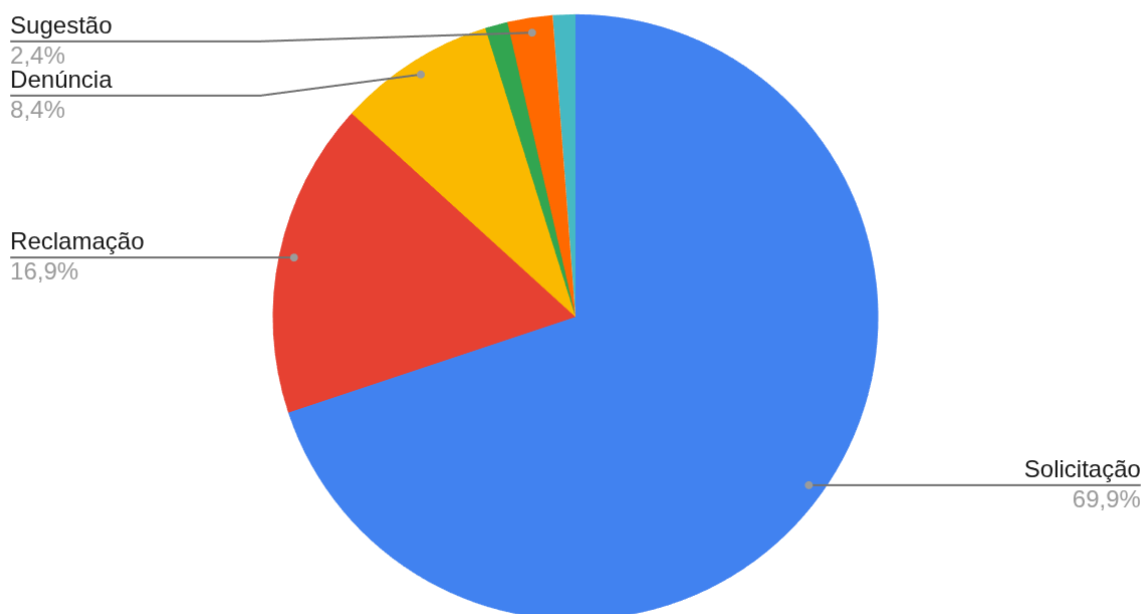
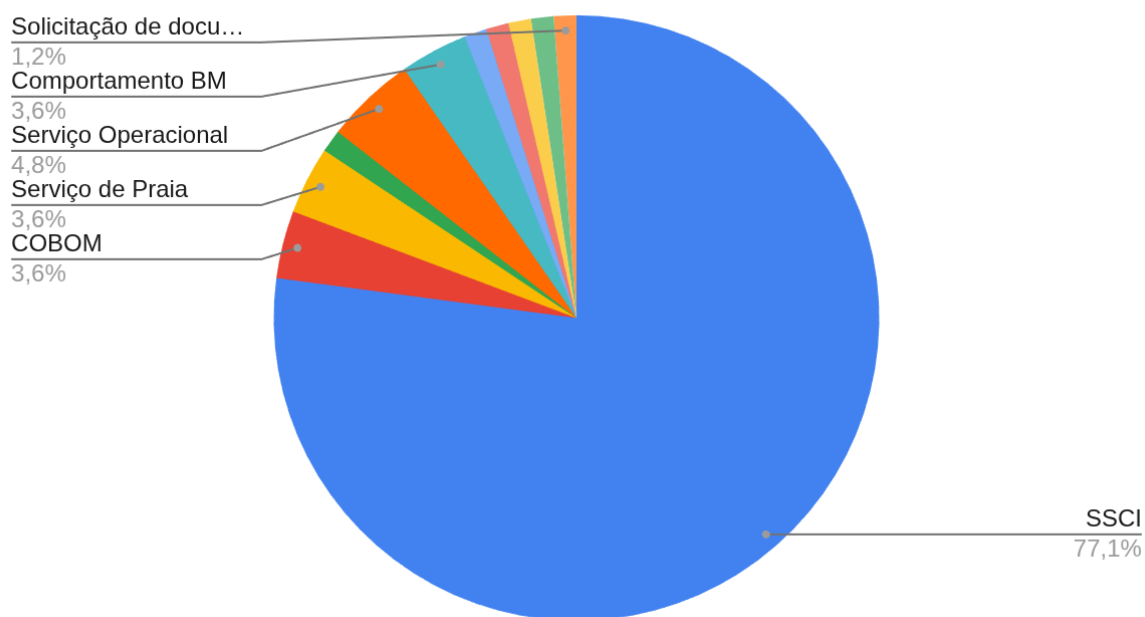


Gráfico 31 - Total de manifestações por Assunto (13ºBBM)

### Total de manifestações por Assunto (13ºBBM)





## 22. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 14º BBM

O **14º BBM** recebeu **16 manifestações**, correspondentes a **1,2%** do total registrado pela Ouvidoria do CBMSC, figurando entre os dois batalhões que menos receberam manifestações de ouvidoria em 2025.

Do total de manifestações registradas, **8 foram denúncias (50,0%)**, **4 reclamações (25,0%)** e **3 solicitações (18,8%)**.

Quanto aos assuntos demandados, destacou-se o **Comportamento de Militar, com 50,0% das manifestações**. O Comportamento de BC e o Serviço de Segurança Contra Incêndio (SSCI) registraram 12,5% cada. Os 25% restantes foram classificados como assuntos diversos, em razão da variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

Gráfico 32 - Total de manifestações por Tipo (14ºBBM)

Total de manifestações por Tipo (14ºBBM)

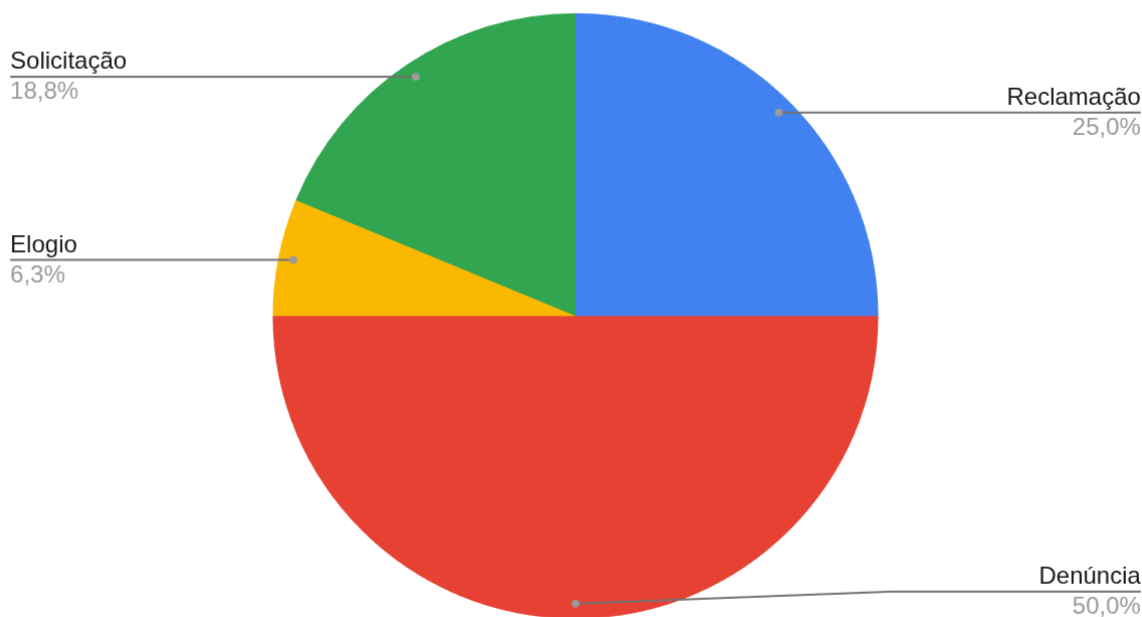
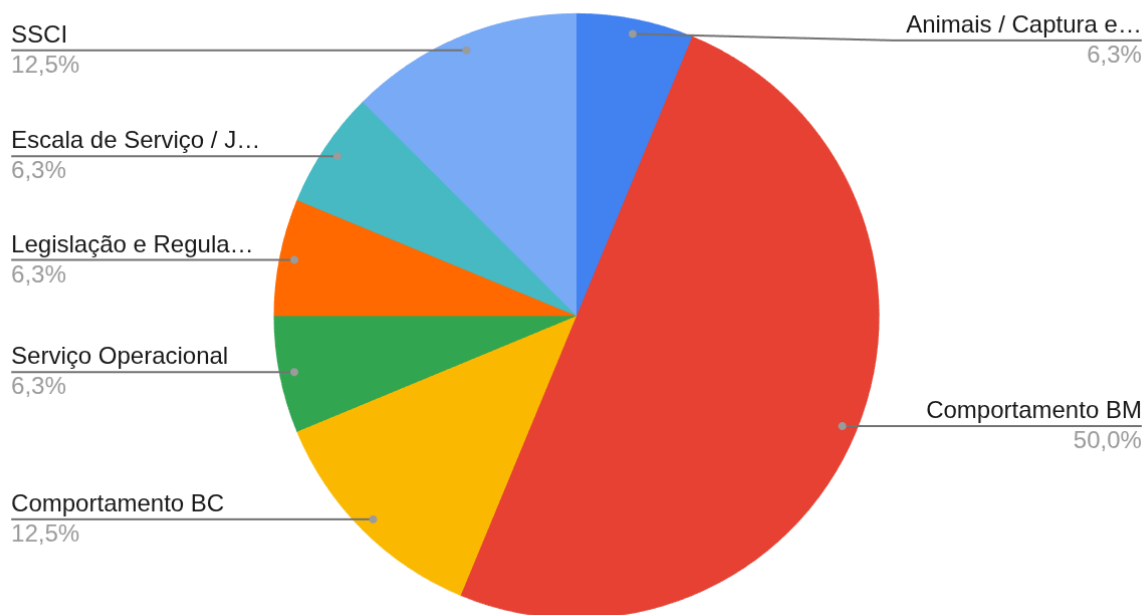


Gráfico 33 - Total de manifestações por Assunto (14ºBBM)

### Total de manifestações por Assunto (14ºBBM)





### 23. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 15º BBM

O **15º BBM** recebeu **25 manifestações**, correspondentes a 1,8% do total registrado pela Ouvidoria do CBMSC, figurando entre os três batalhões que menos receberam manifestações de ouvidoria em 2025.

Do total de manifestações registradas, **13 foram solicitações (52,0%)** e **8 reclamações (32,0%)**. Foram registradas ainda **3 denúncias (12,0%)**.

Quanto aos assuntos demandados, destacou-se o **Serviço de Segurança Contra Incêndio (SSCI), com 12 manifestações (48,0%)**. Os 3 atendimentos restantes (12,0%) foram classificados como Comportamento de BM, enquanto os 10 atendimentos restantes (40,0%) foram classificados como assuntos diversos, em razão da ampla variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

Gráfico 34 - Total de manifestações por Tipo (15ºBBM)

Total de manifestações por Tipo (15ºBBM)

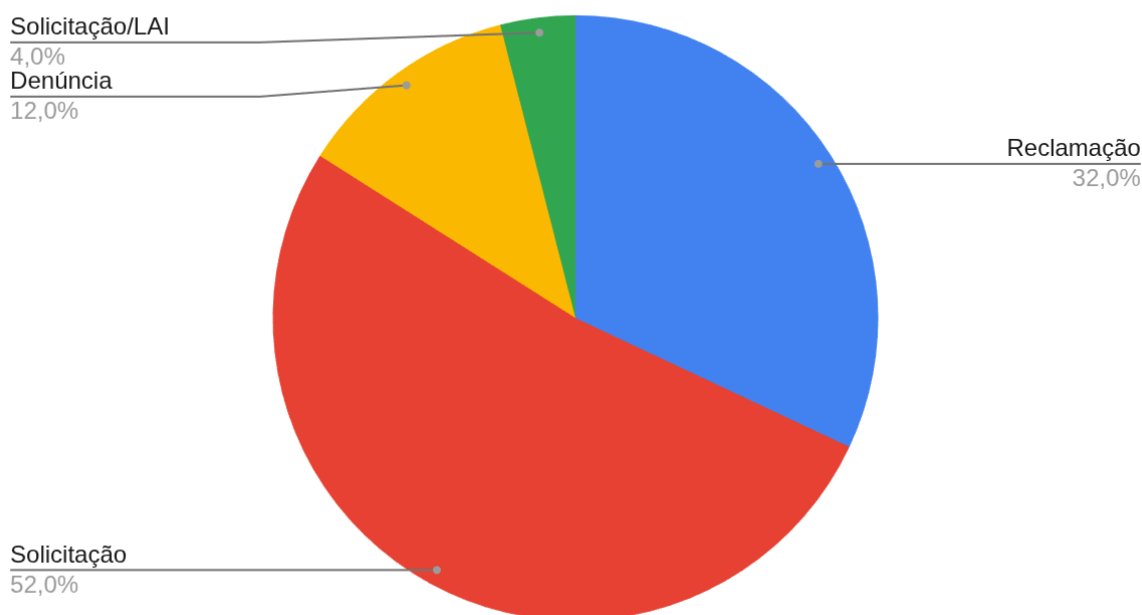
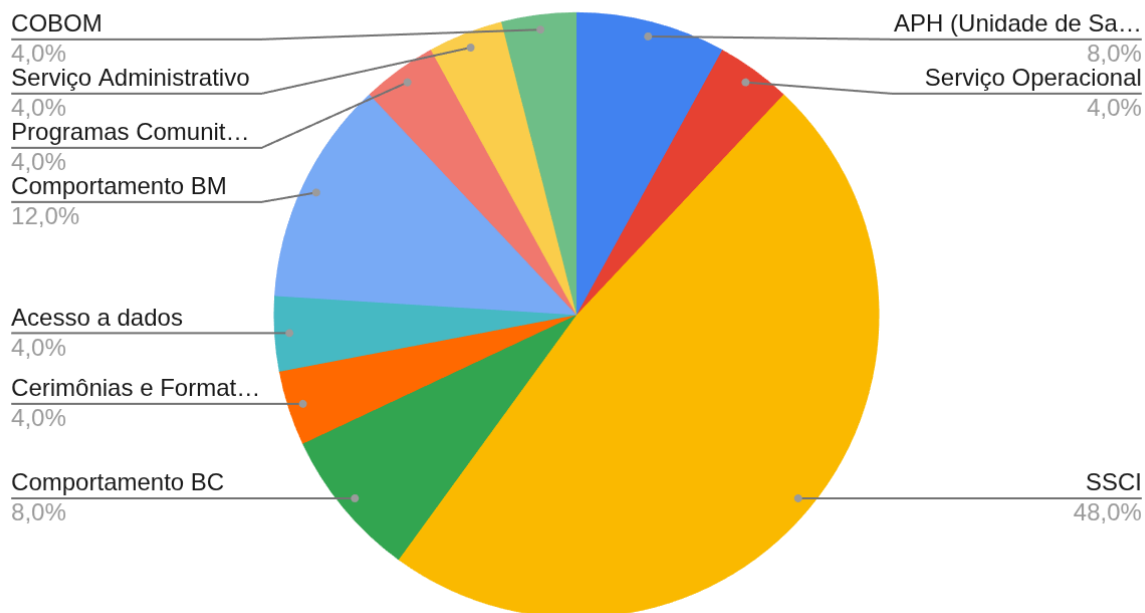


Gráfico 35 - Total de manifestações por Assunto (15ºBBM)

### Total de manifestações por Assunto (15ºBBM)





## 24. CONCLUSÃO E MELHORIAS

A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina constitui instrumento estratégico de governança pública, controle social e melhoria da prestação dos serviços, atuando em conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, ao assegurar o recebimento, a análise e o encaminhamento das manifestações dos usuários, bem como a utilização dessas informações como subsídio ao processo decisório institucional.

Os resultados consolidados no exercício de 2025 demonstram a regularidade do atendimento às manifestações registradas, com observância dos prazos legais e adequação das respostas, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da eficiência administrativa e da qualidade dos serviços públicos prestados pelo CBMSC.

A análise dos dados evidencia a concentração de demandas relacionadas ao Serviço de Segurança Contra Incêndio e Pânico (SSCI), indicando a necessidade de adoção de ações gerenciais voltadas ao aprimoramento dos processos, à alocação de recursos e ao fortalecimento da capacidade operacional dos batalhões com maior volume de manifestações, especialmente no âmbito do 1º BBM e do 7º BBM, em alinhamento às competências institucionais e ao exercício do Poder de Polícia Administrativa.

Com vistas ao aperfeiçoamento contínuo da gestão de ouvidoria, estão previstas ações de qualificação dos registros e de padronização das informações constantes na Planilha de Controle de Manifestações, especialmente quanto à classificação dos tipos de manifestação e dos assuntos abordados, visando ampliar a confiabilidade dos dados, fortalecer a capacidade analítica e subsidiar a formulação de medidas corretivas e preventivas.

Dessa forma, a Ouvidoria do CBMSC reafirma seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos, com a promoção da transparência e com o fortalecimento dos mecanismos de participação social, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública e para a proteção dos direitos dos usuários dos serviços prestados pelo Estado de Santa Catarina.

**Tenente Coronel BM GEORGE DE VARGAS FERREIRA**  
Ouvidor-Geral do CBMSC  
(assinado digitalmente)





## Assinaturas do documento



Código para verificação: **P4IB444H**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



**GEORGE DE VARGAS FERREIRA** (CPF: 052.XXX.109-XX) em 09/02/2026 às 15:07:49

Emitido por: "SGP-e", emitido em 23/04/2019 - 17:41:36 e válido até 23/04/2119 - 17:41:36.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/Q0JNU0NfOTk5MI8wMDAwMzk3NV8zOTkxXzlwMjZfUDRJQjQ0NEg=> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **CBMSC 00003975/2026** e o código **P4IB444H** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.