



## **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

CORAGEM QUE FAZ HISTÓRIA,



DEDICAÇÃO QUE CONSTRÓI FUTURO.



## SUMÁRIO

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

## 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 transparéncia 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 encaminham 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

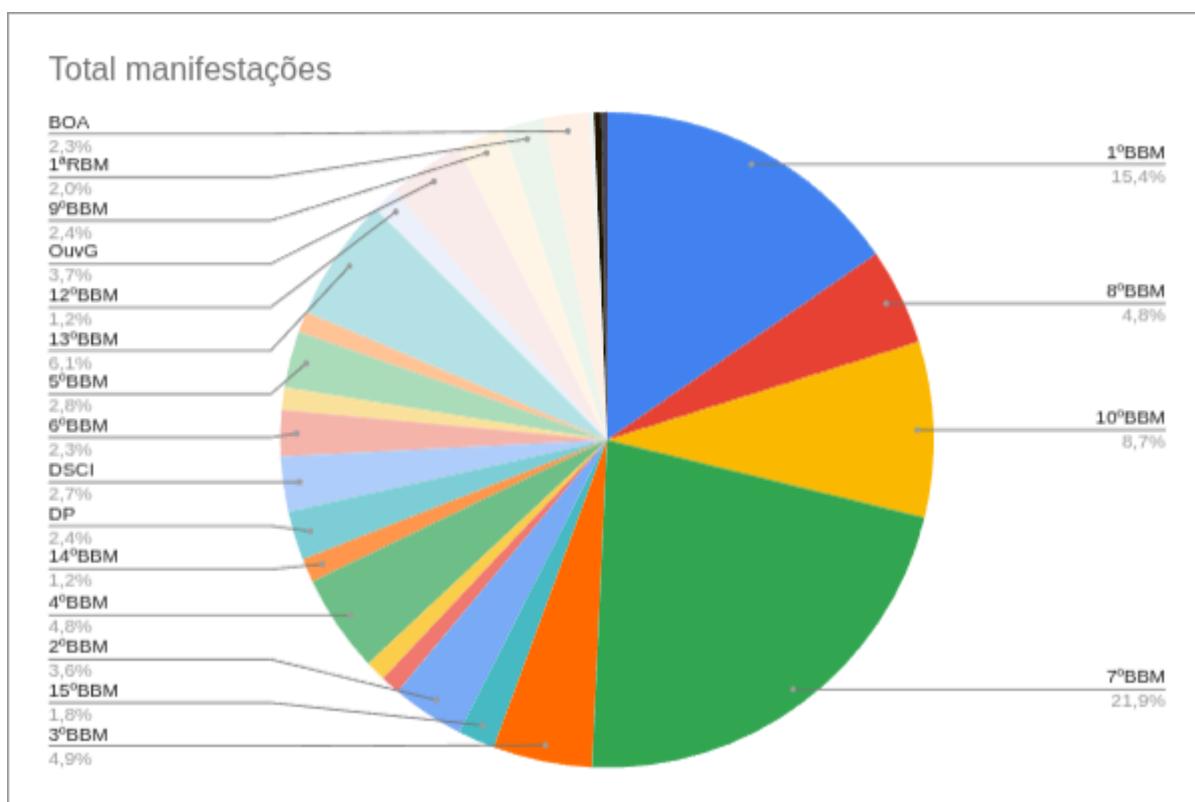
A Ouvidoria do CBMSC registrou 1.367 manifestações no ano de 2025, o que representa um aumento de 26,7% em relação ao ano anterior. Desse total, 1.198 manifestações foram encaminhadas aos Batalhões de Bombeiro Militar (BBMs), enquanto 169 foram direcionadas diretamente às Diretorias, ao Estado-Maior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



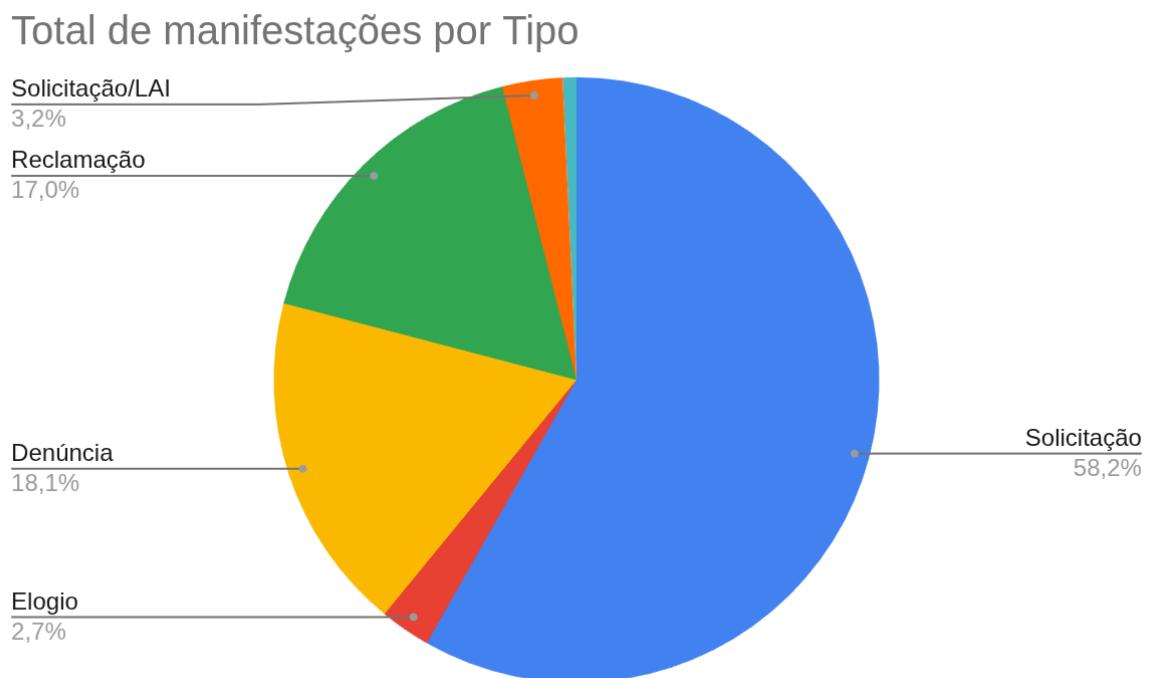
Gráfico 1 - Total manifestações



## 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





## 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.

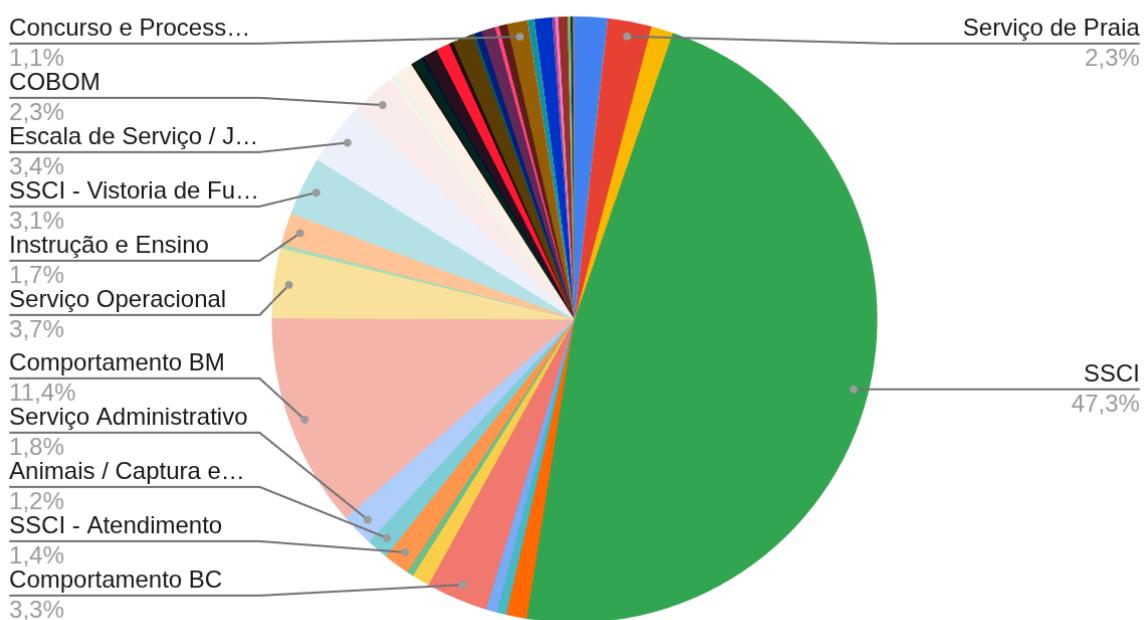
Na sequência, destacam-se as manifestações referentes ao **Comportamento de Militar**, com **156 atendimentos**, o que representa **11,4%** do total, indicando um aumento de 2% em relação ao ano anterior.

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.

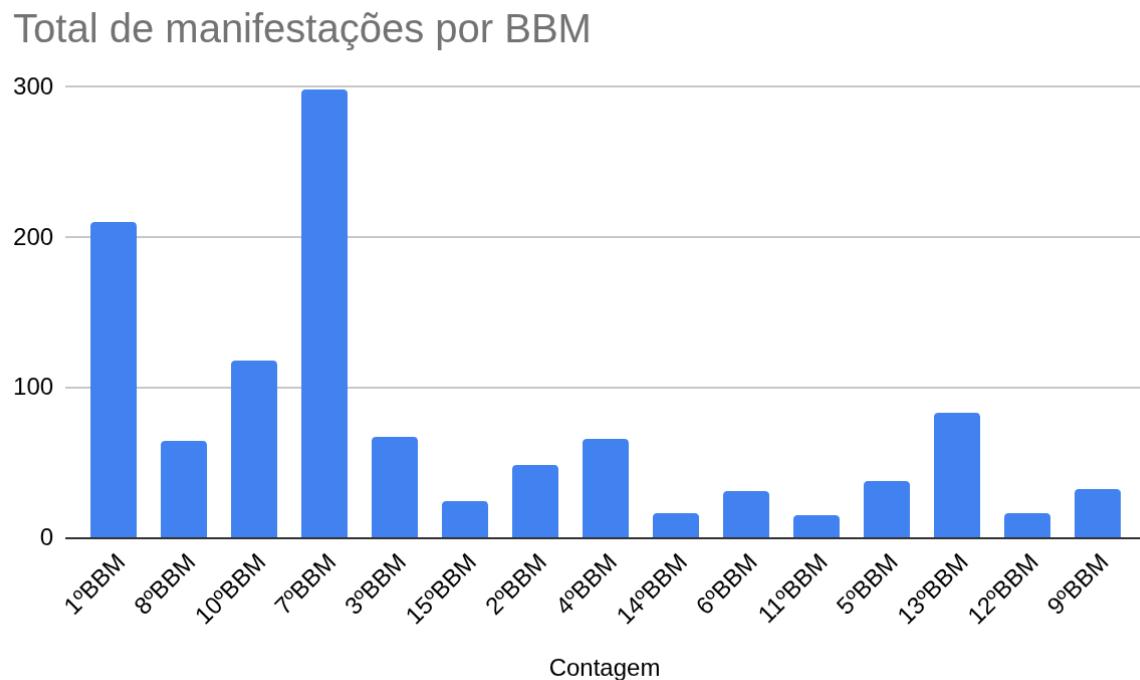
Em seguida, o **1º BBM** ocupou a segunda posição, com **210 manifestações (18,6%)**. Na sequência, destacam-se o **10º BBM**, com **118 registros (10,4%)**, e o **13º BBM**, com **83 manifestações (7,3%)**.

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

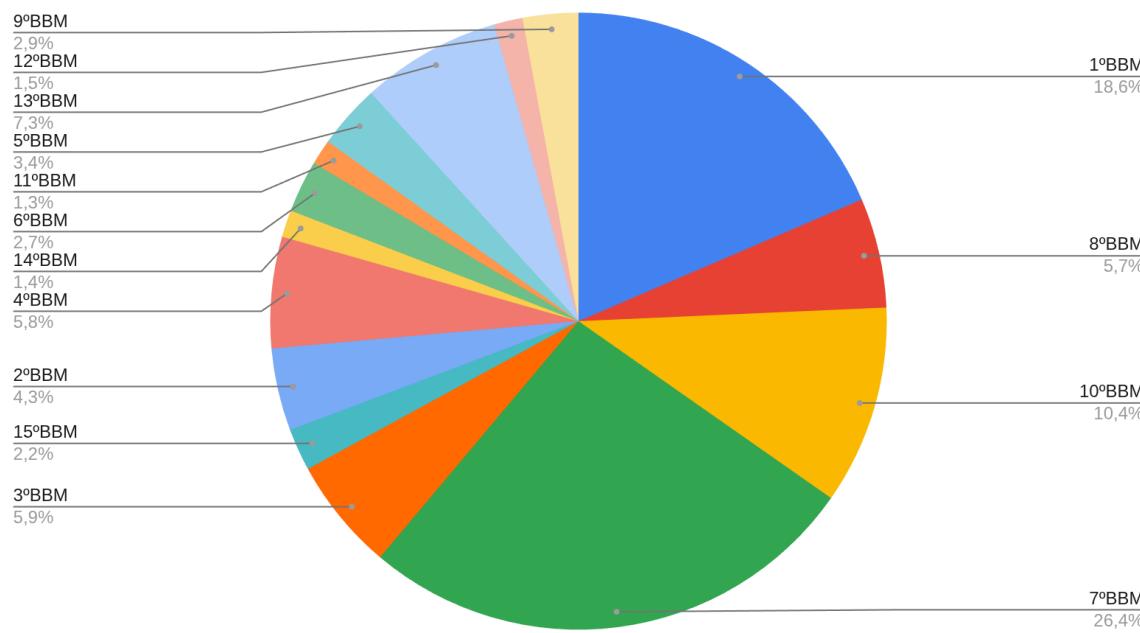
Os demais BBMs apresentaram menos de **40 manifestações cada**, mantendo percentuais semelhantes em relação ao total, conforme demonstrado no gráfico a seguir.



Gráfico 4 - Total de manifestações por BBM



Total de manifestações por BBM



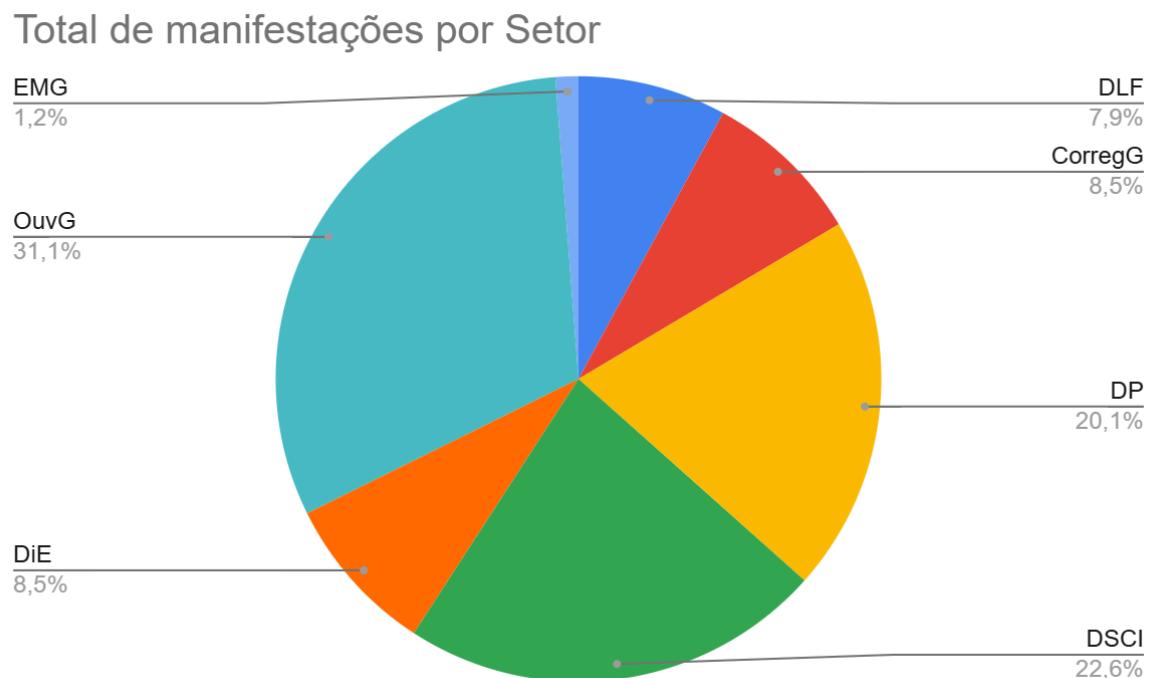
## 8. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR ÓRGÃOS DE DIREÇÃO E ASSESSORAMENTO

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)

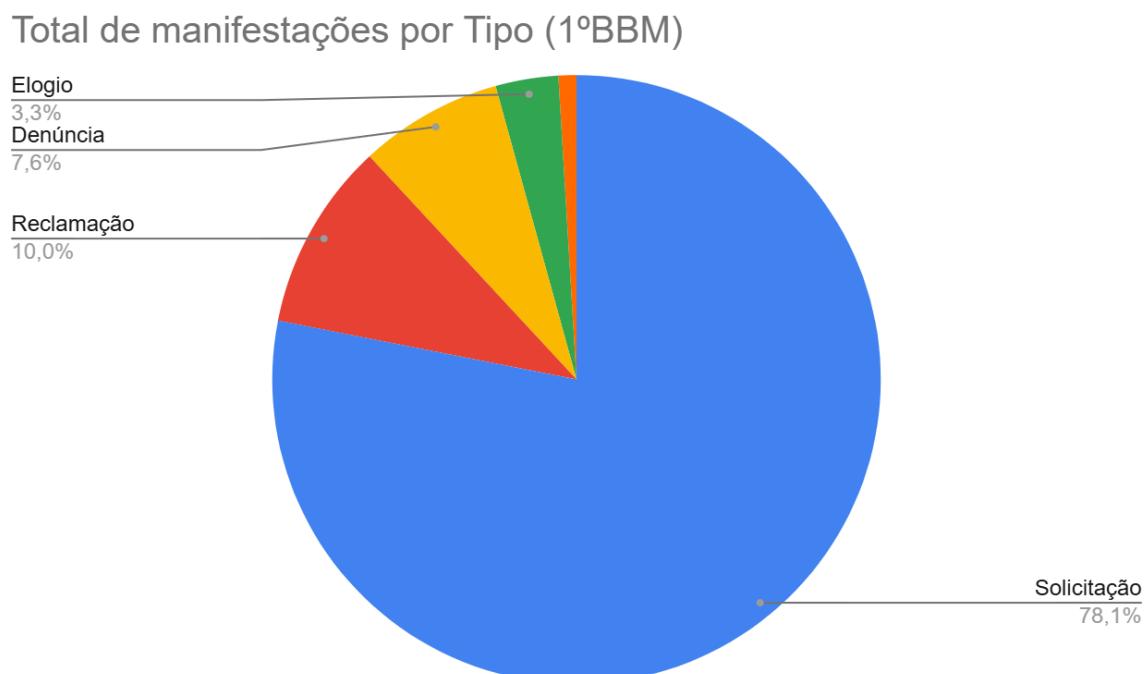
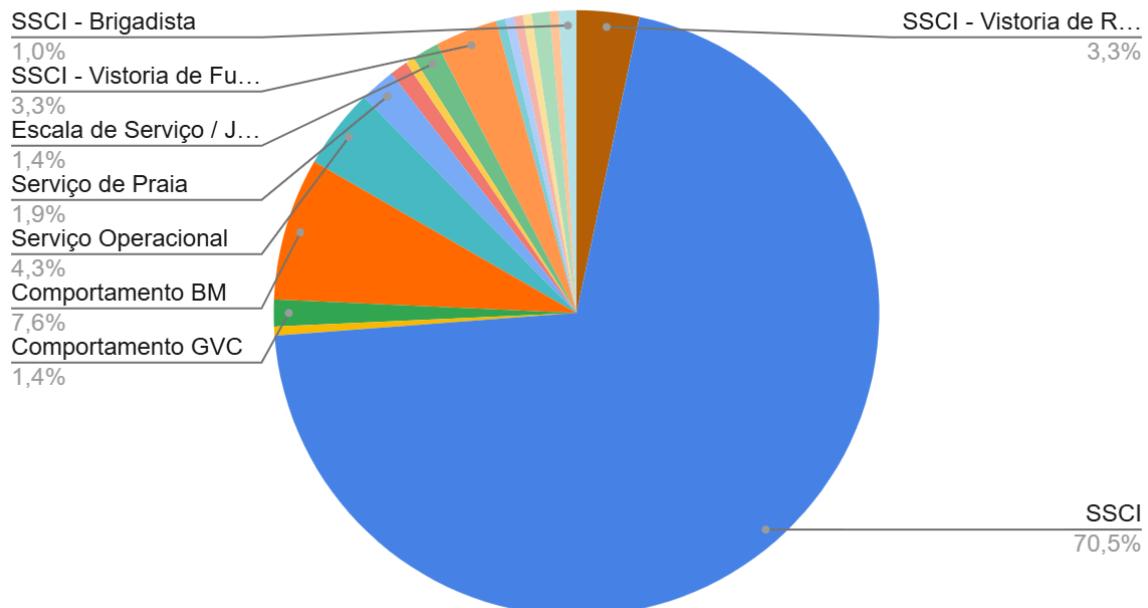


Gráfico 7 - Total de manifestações por Assunto (1ºBBM)

### 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 CBMSP. 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)

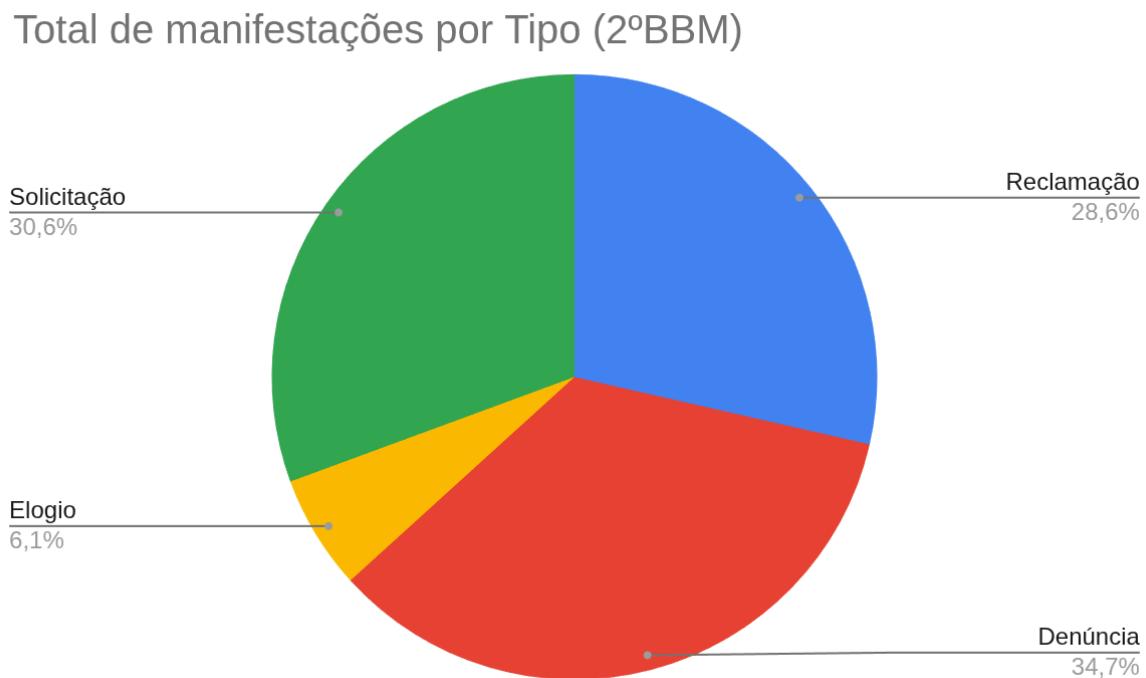
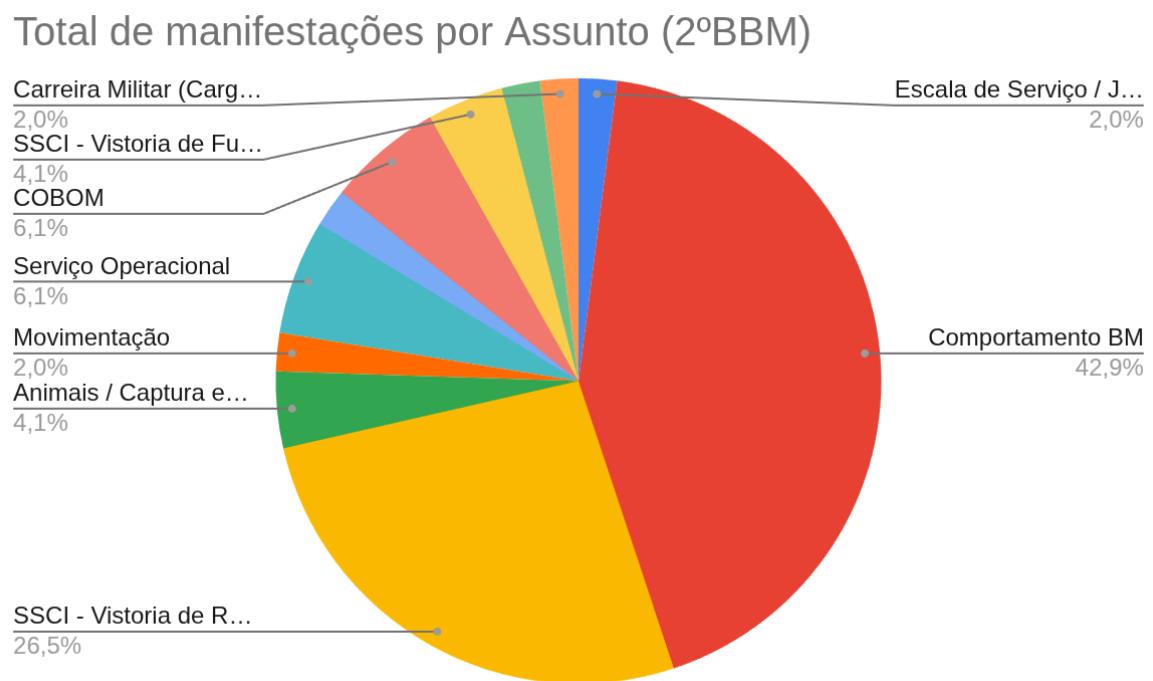


Gráfico 9 - Total de manifestações por Assunto (2ºBBM)





## 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)

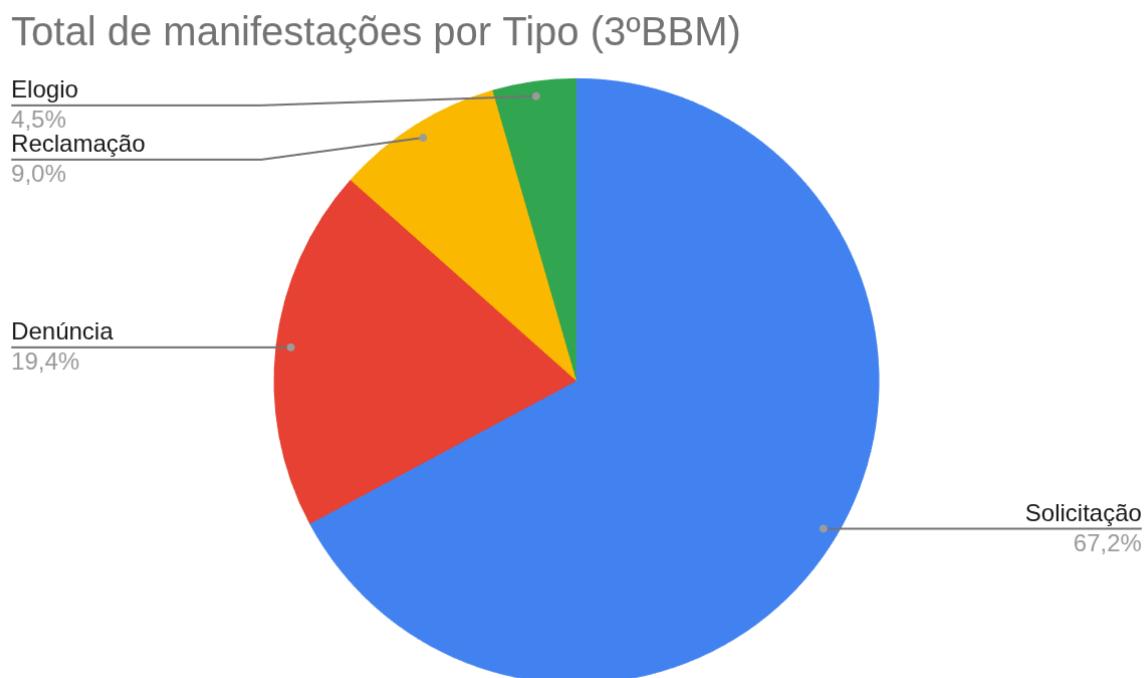
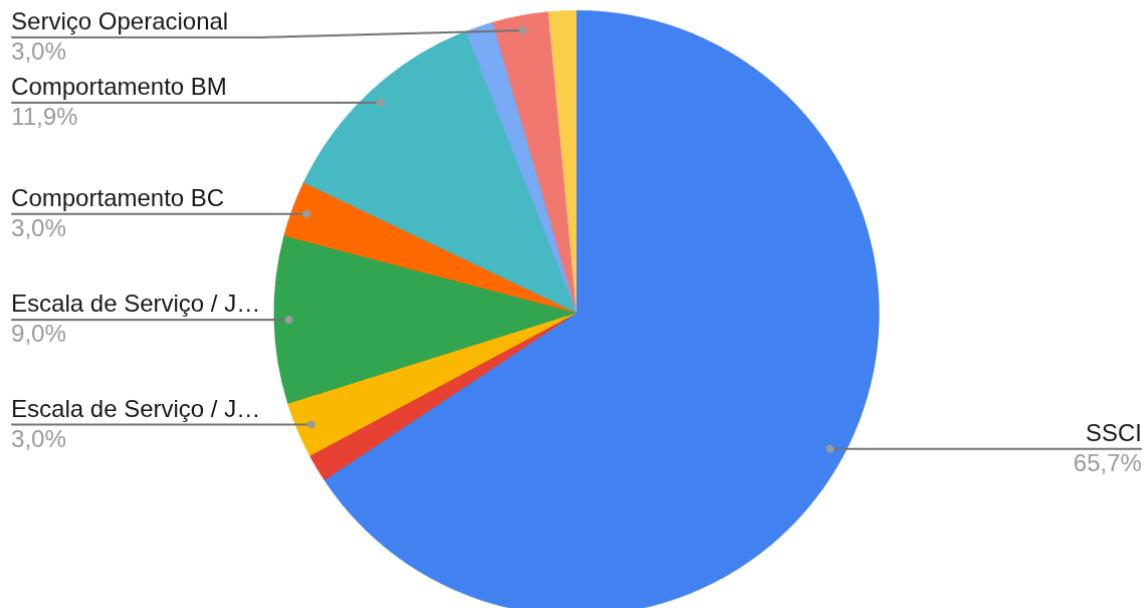


Gráfico 11 - Total de manifestações por Assunto (3ºBBM)

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 CBMSP, 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)

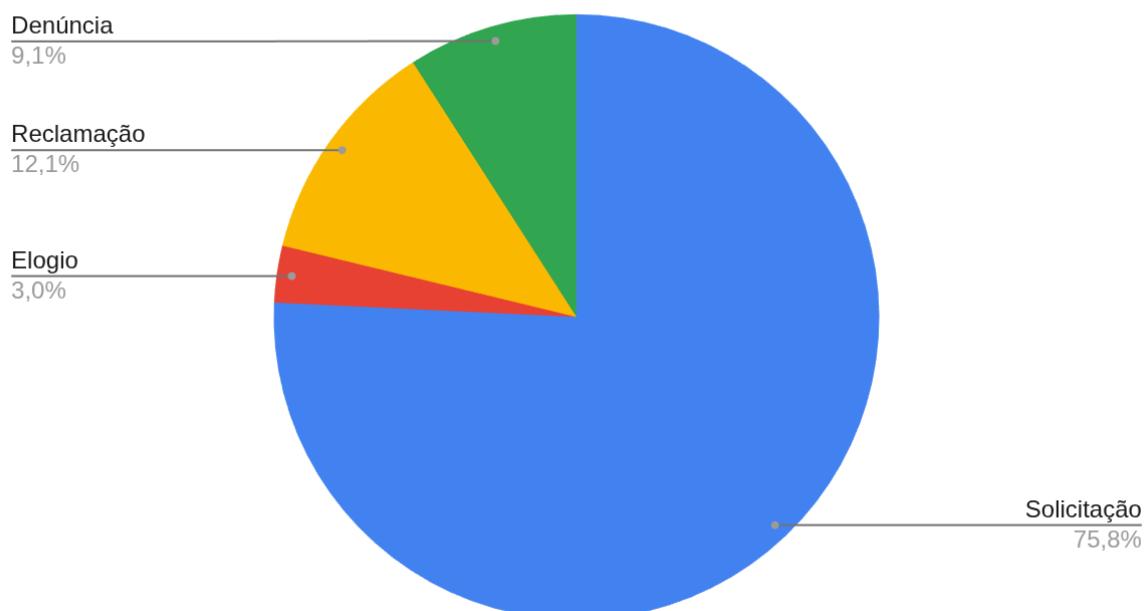
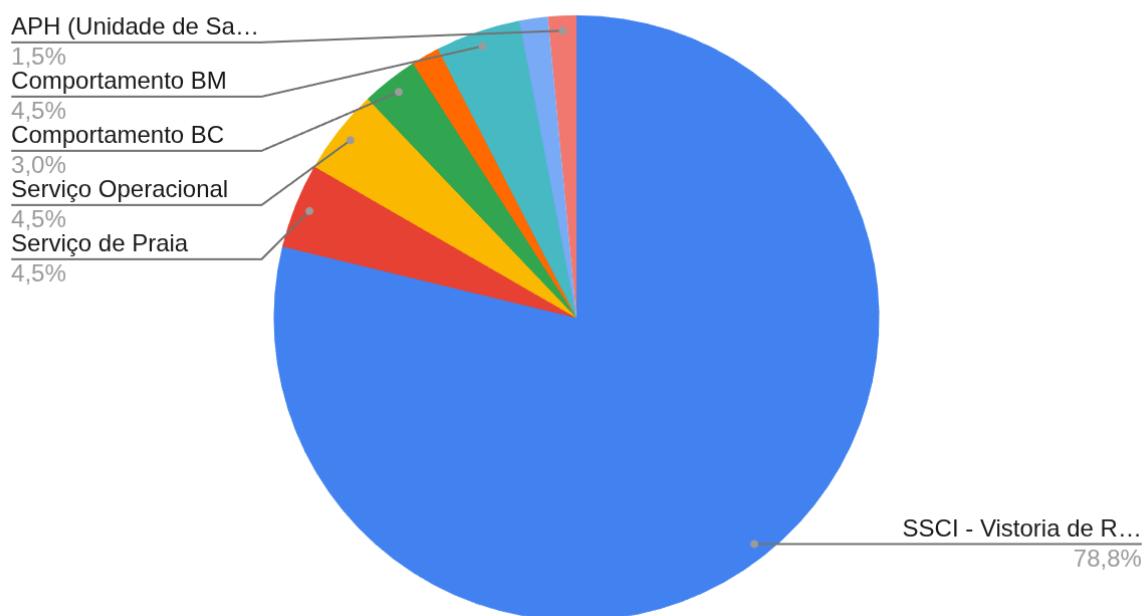


Gráfico 13 - Total de manifestações por Assunto (4ºBBM)

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)

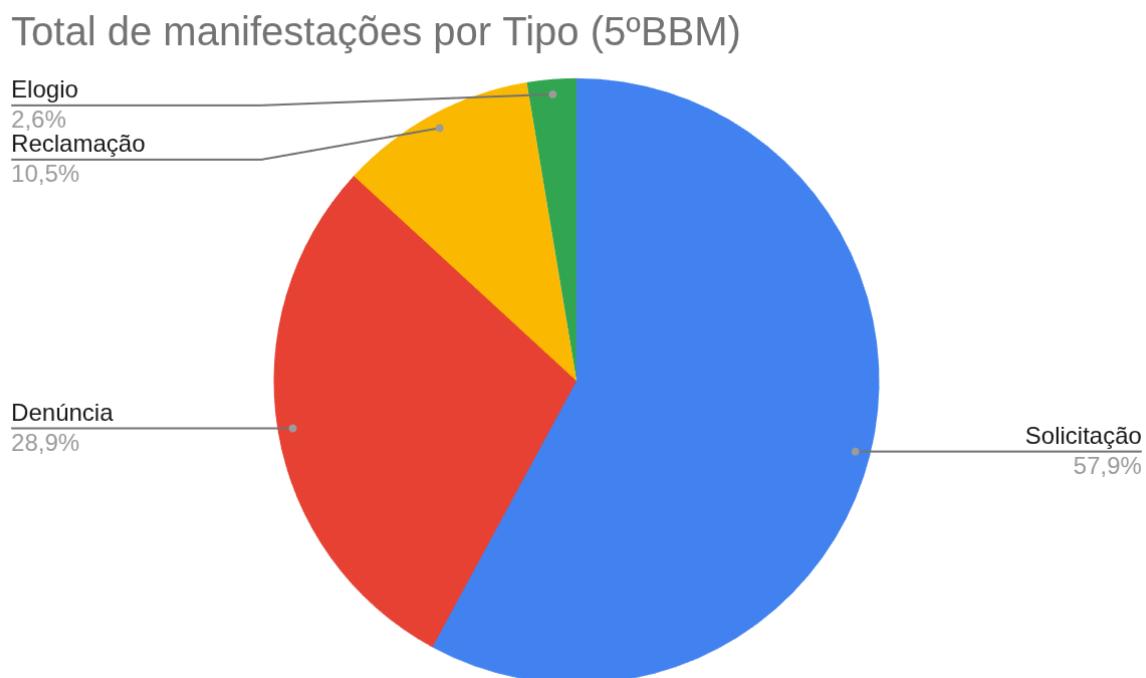
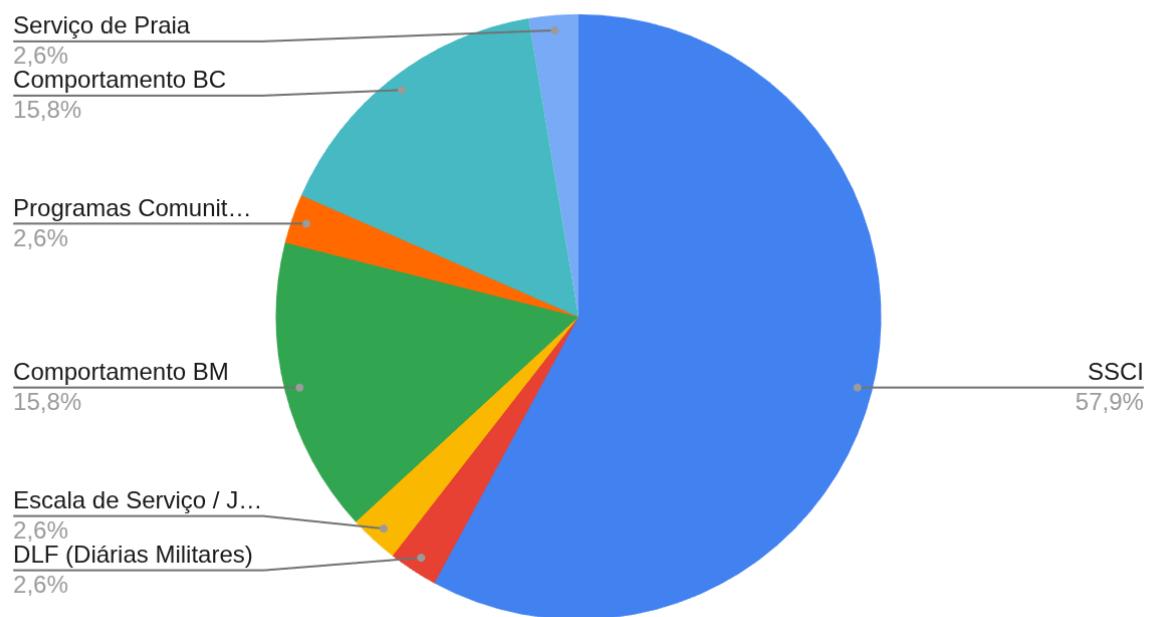


Gráfico 15 - Total de manifestações por Assunto (5ºBBM)

### 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)

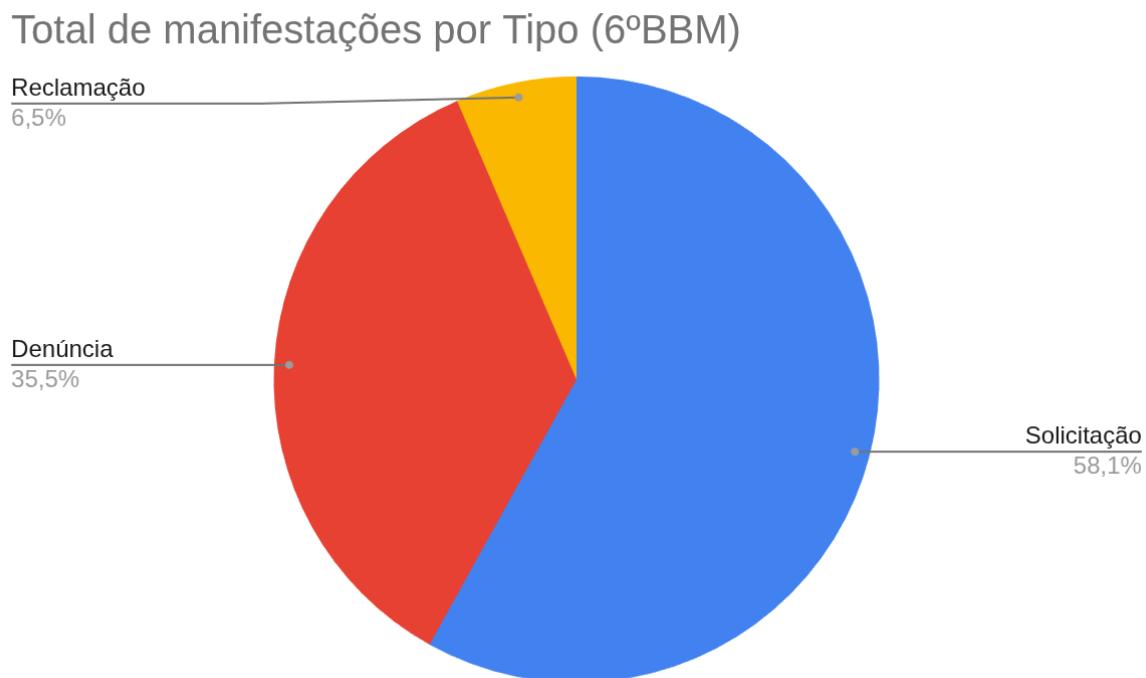
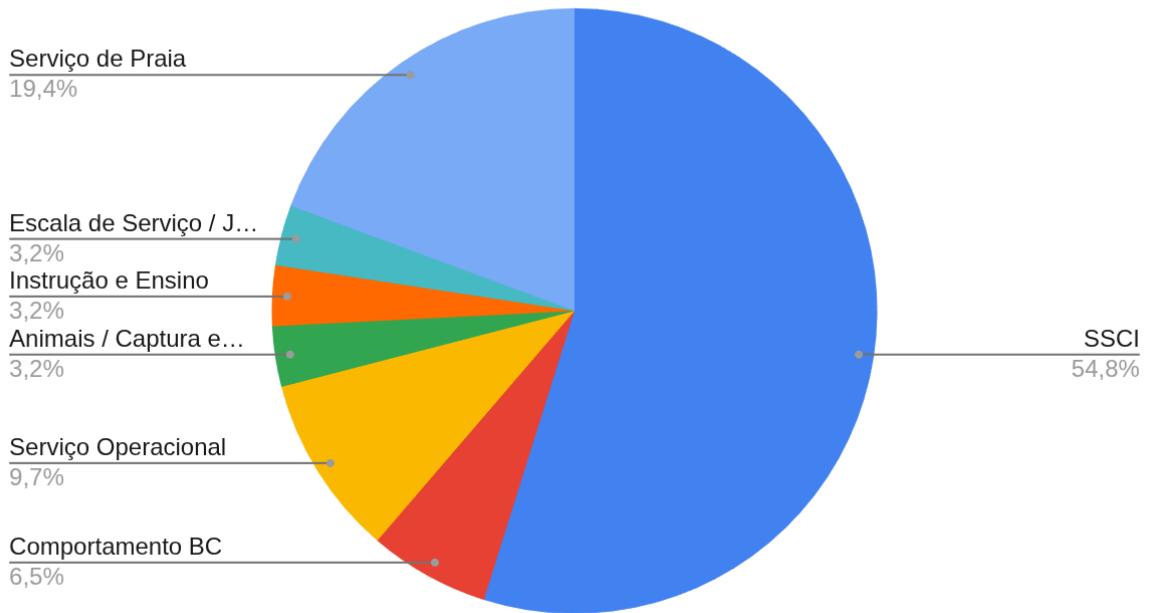


Gráfico 17 - Total de manifestações por Assunto (6ºBBM)

## 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)

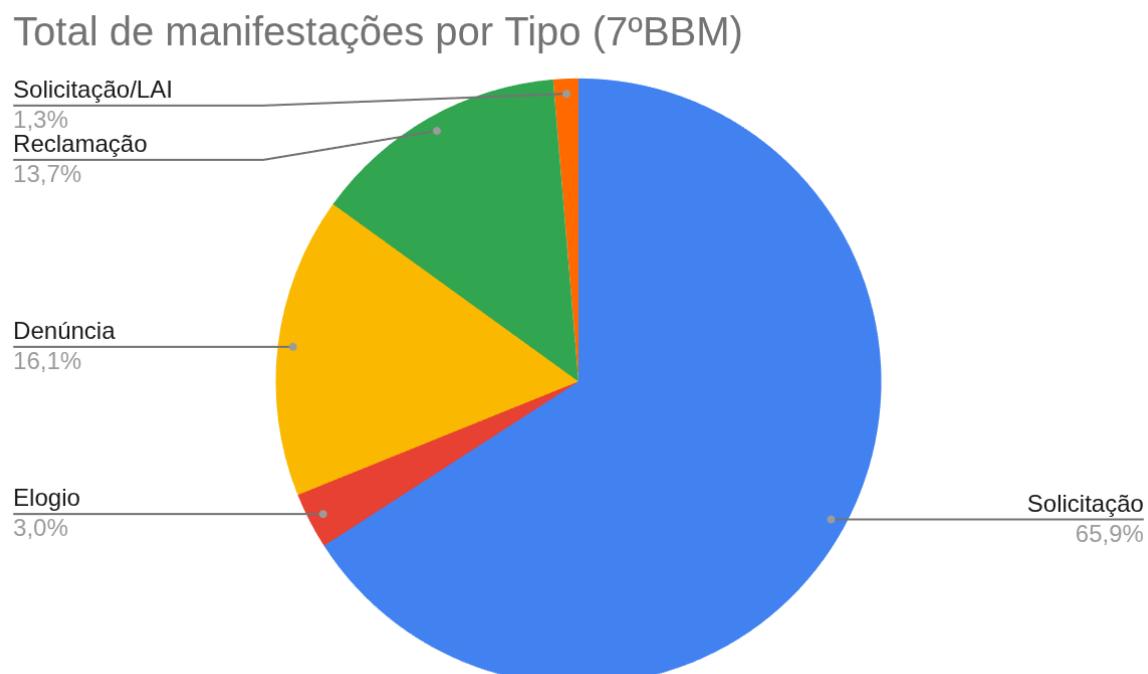
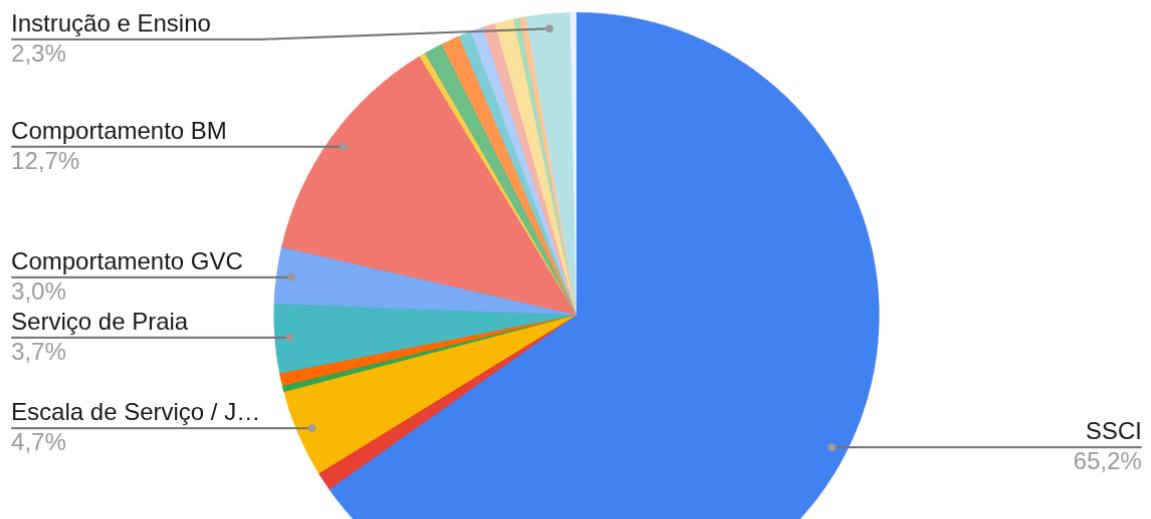


Gráfico 19 - Total de manifestações por Assunto (7ºBBM)

### 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)

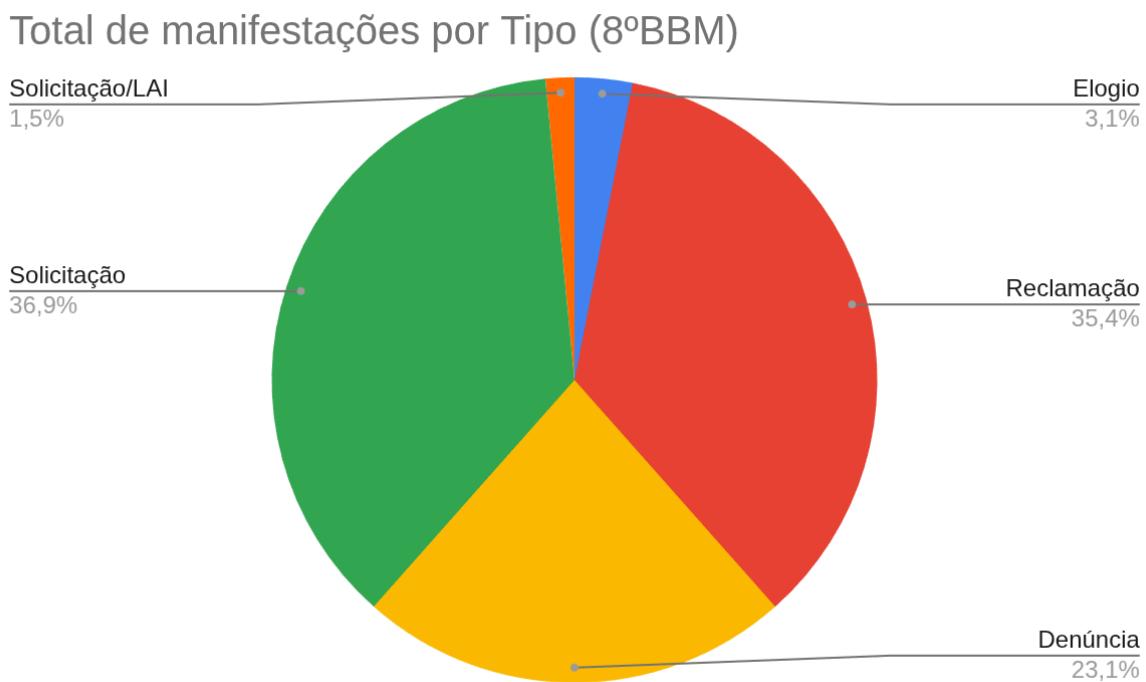
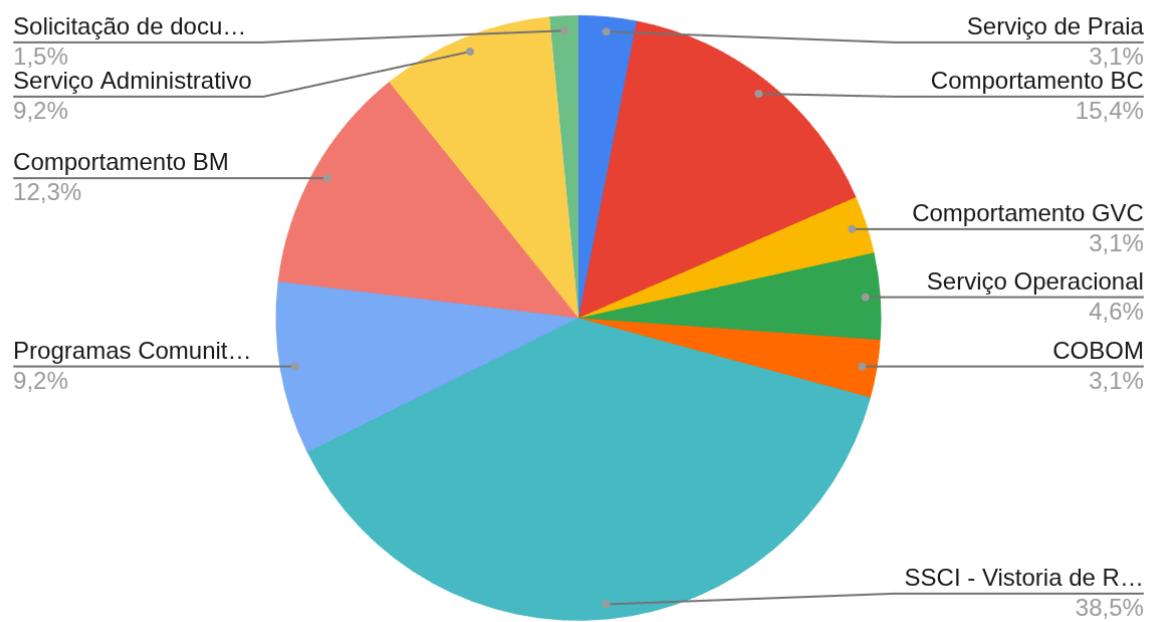


Gráfico 21 - Total de manifestações por Assunto (8ºBBM)

### 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)

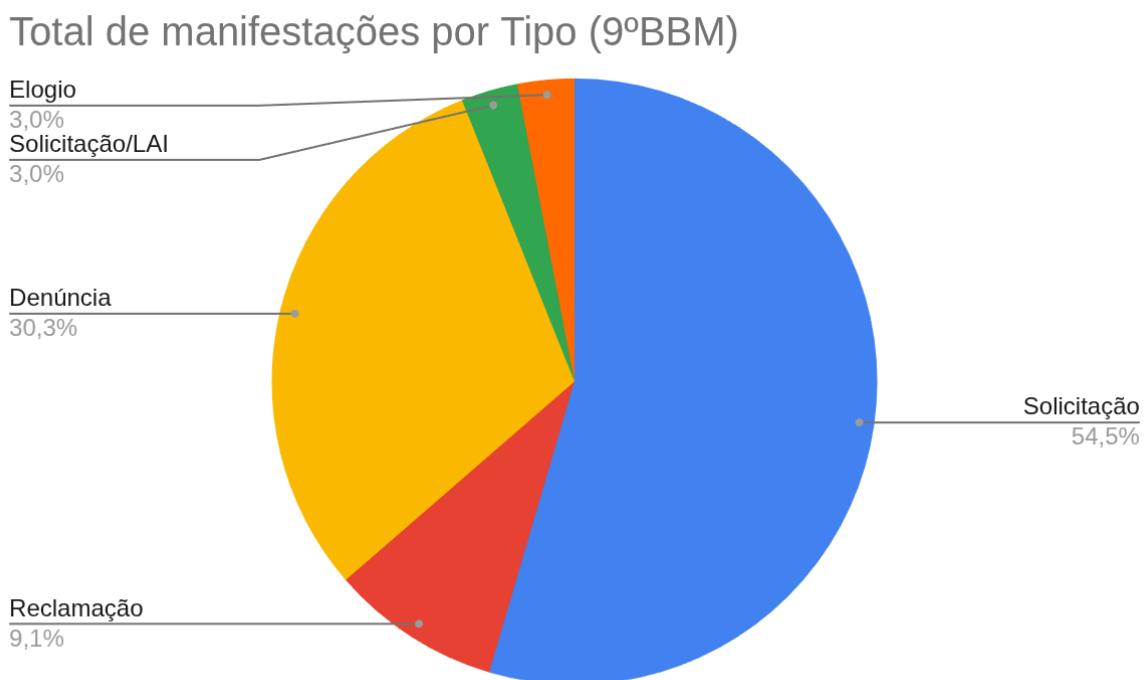
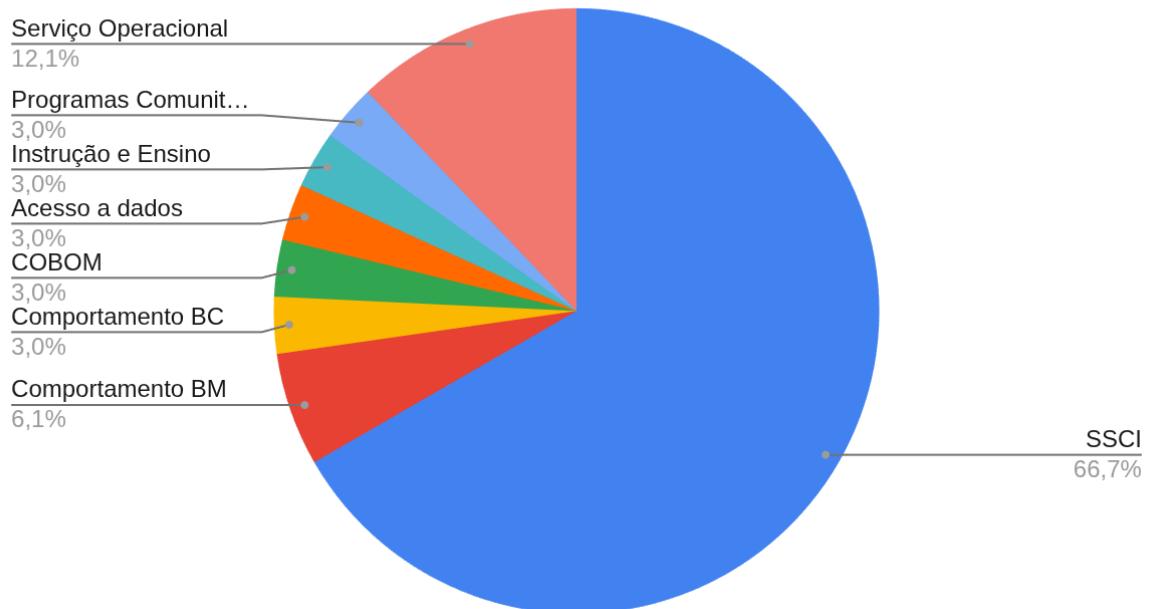


Gráfico 23 - Total de manifestações por Assunto (9ºBBM)

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)

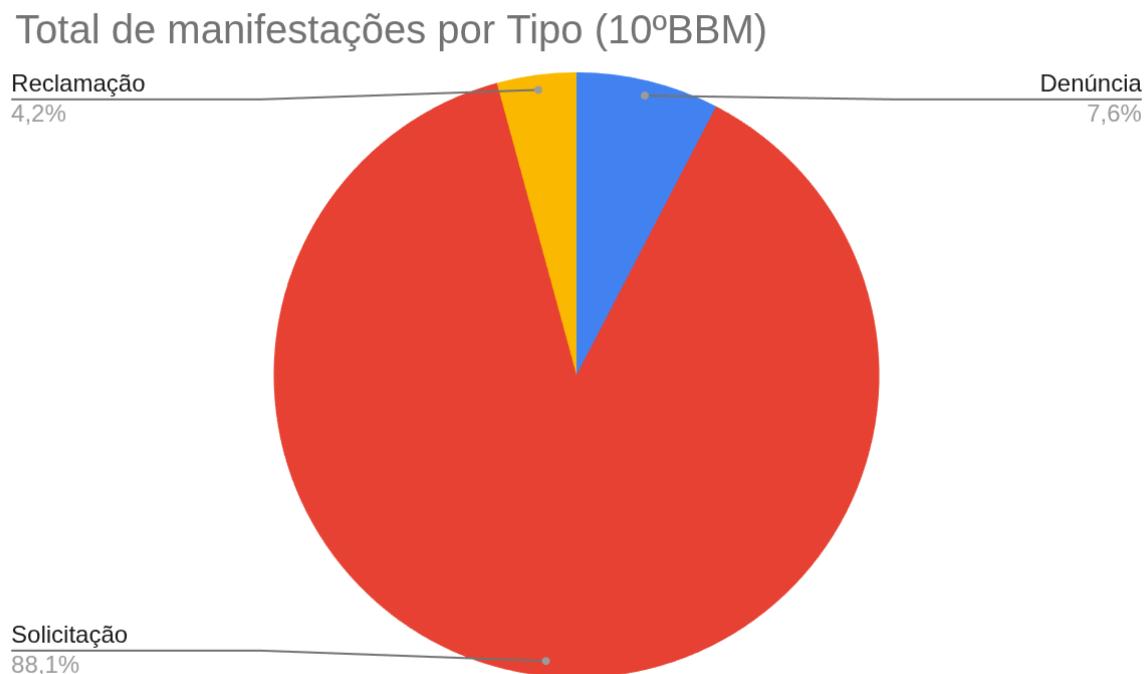
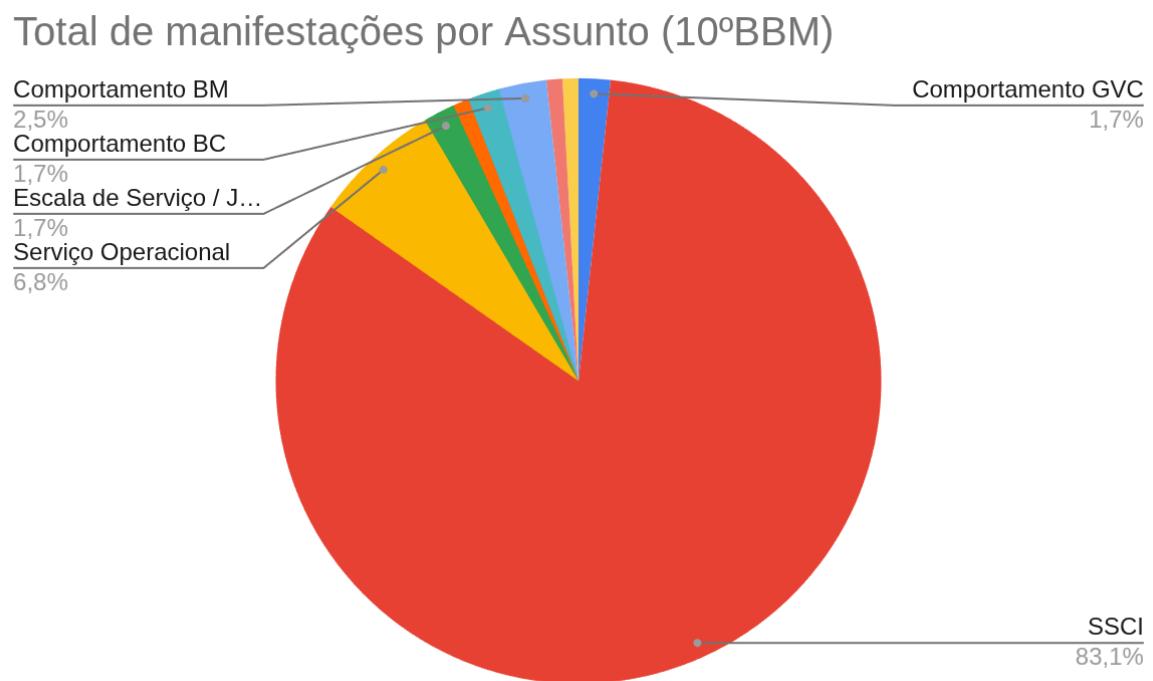


Gráfico 25 - Total de manifestações por Assunto (10ºBBM)





## 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)

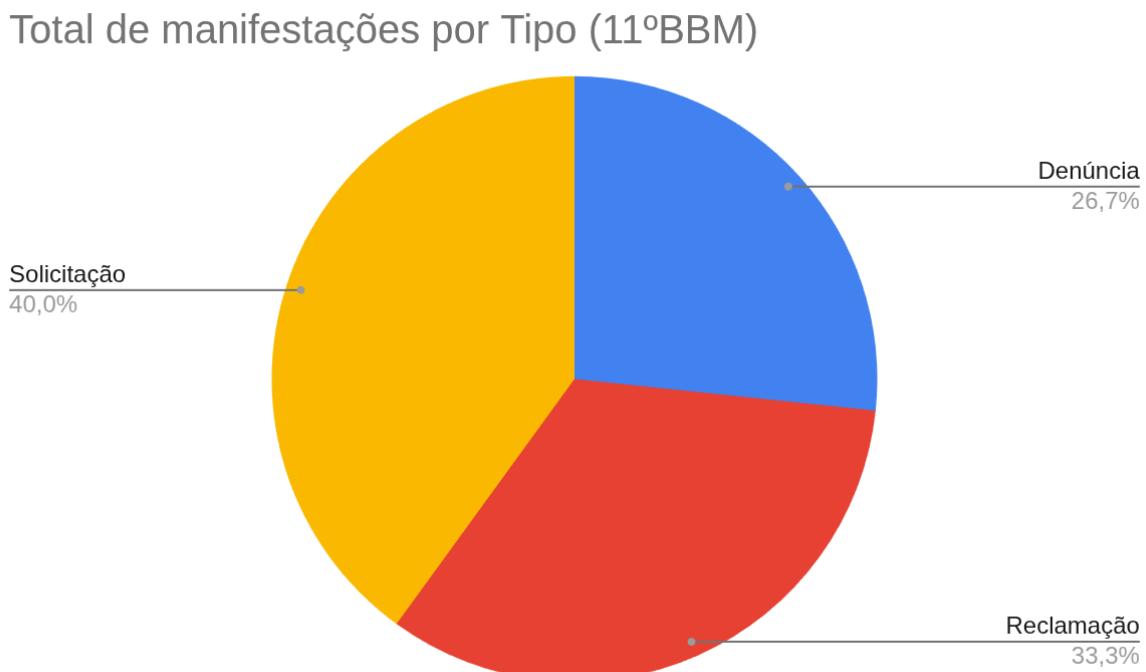
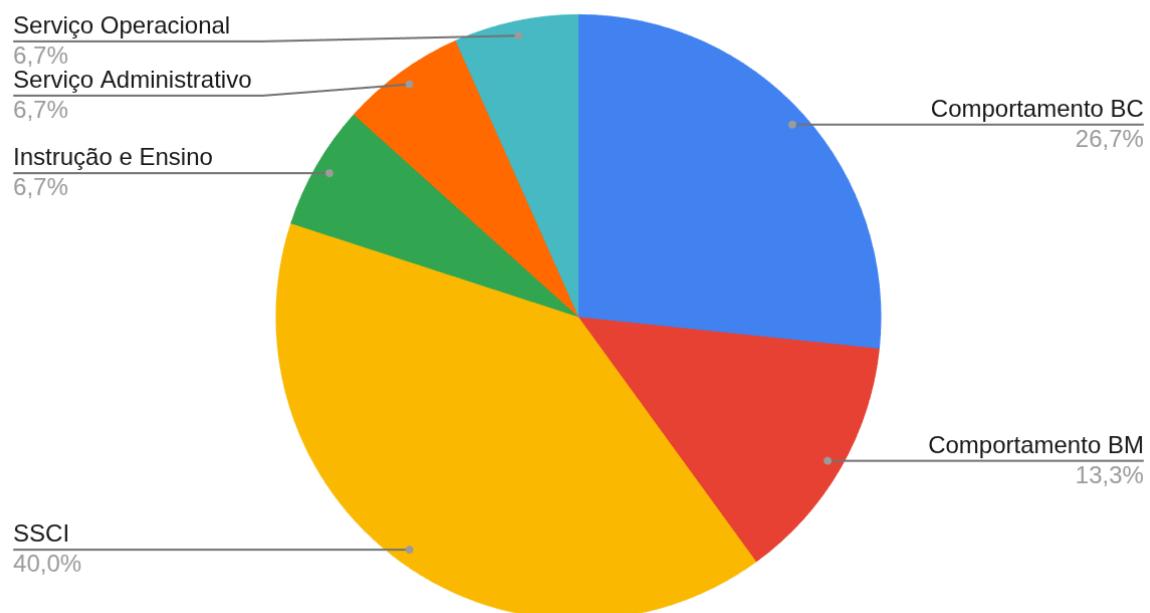


Gráfico 27 - Total de manifestações por Assunto (11ºBBM)

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)

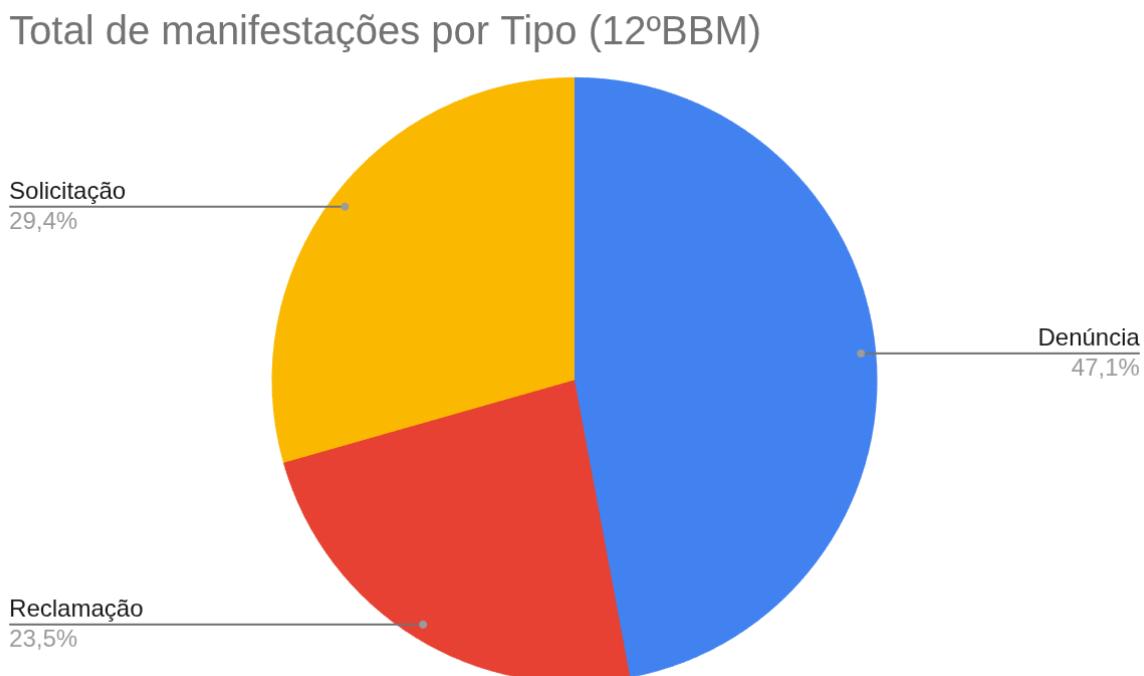
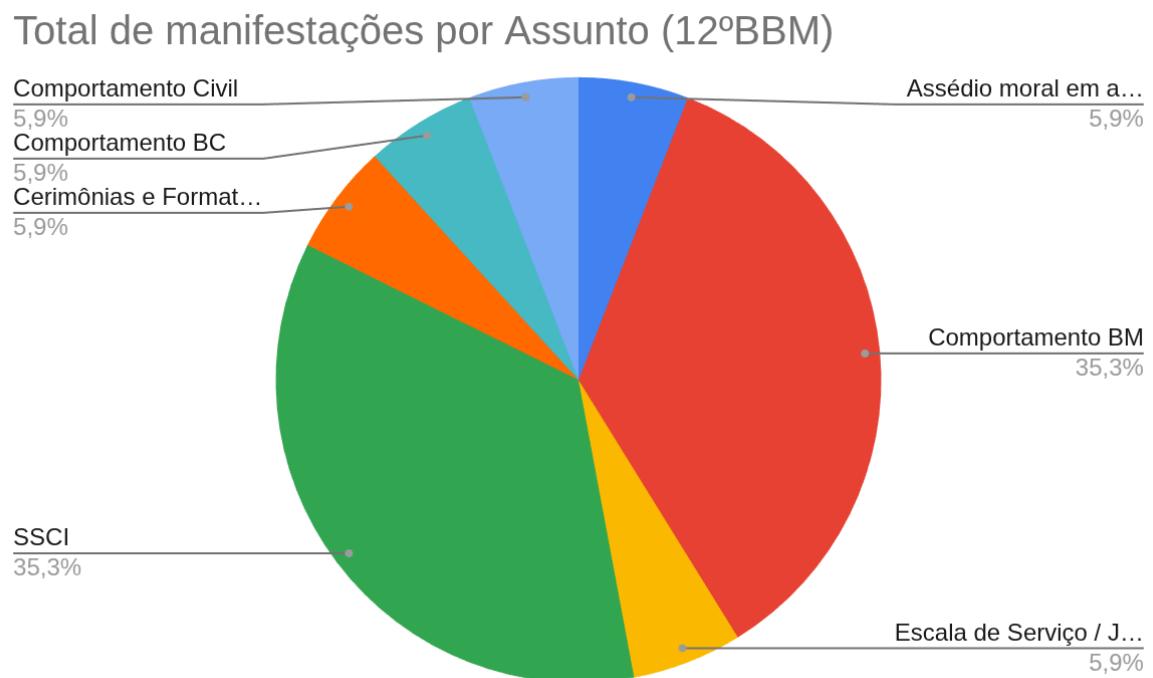


Gráfico 29 - Total de manifestações por Assunto (12ºBBM)





## 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)

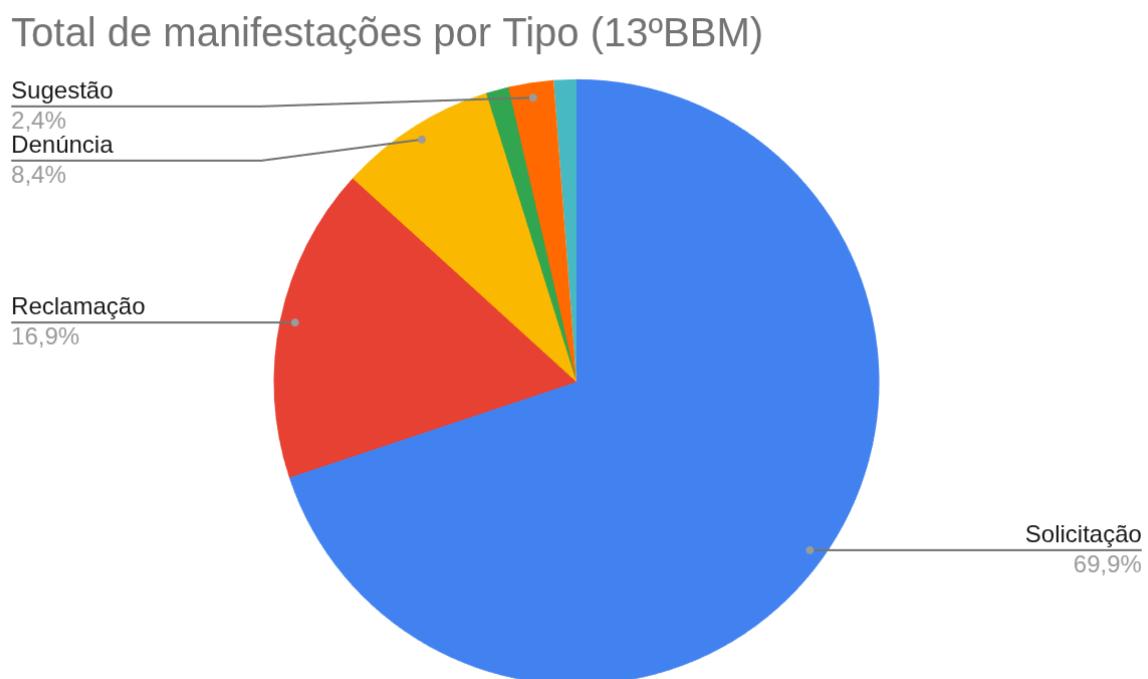
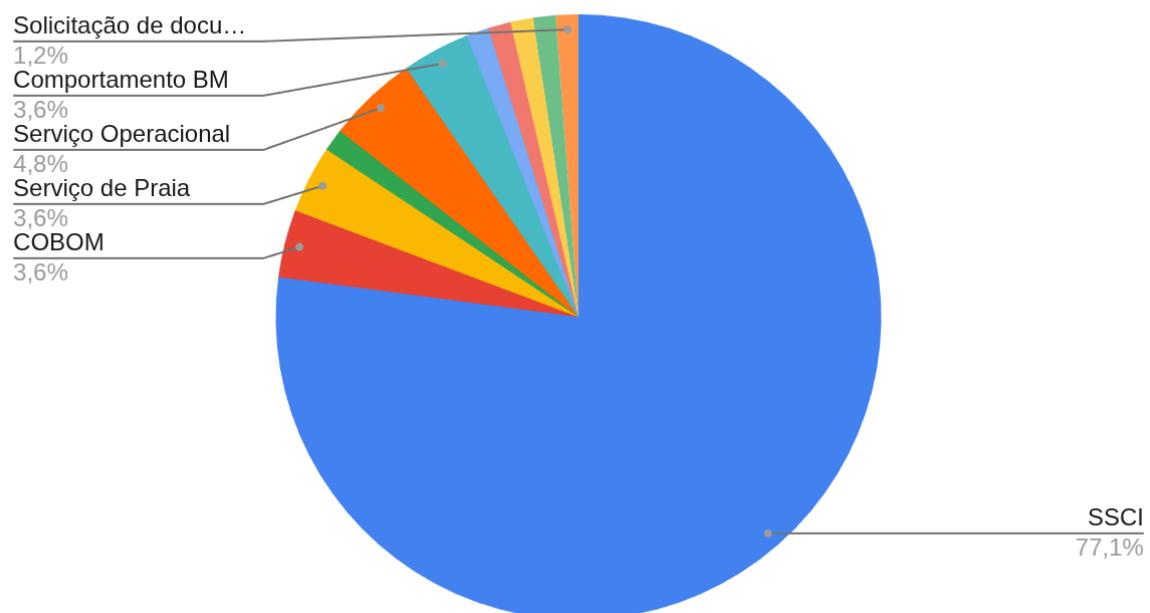


Gráfico 31 - Total de manifestações por Assunto (13ºBBM)

### 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)

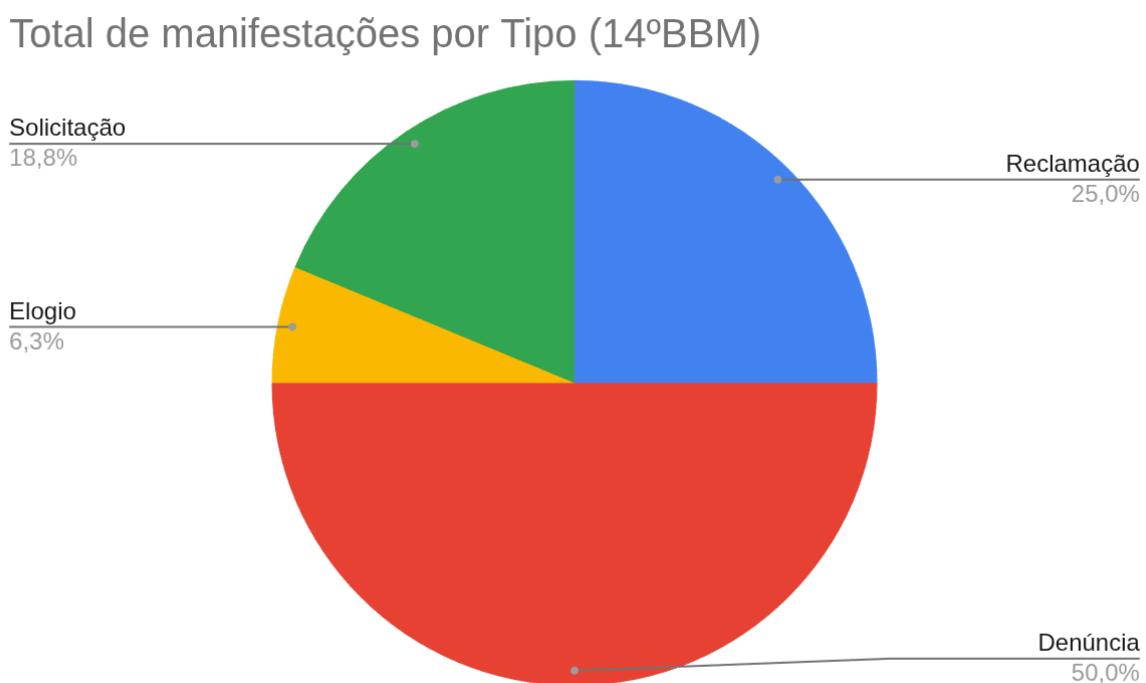
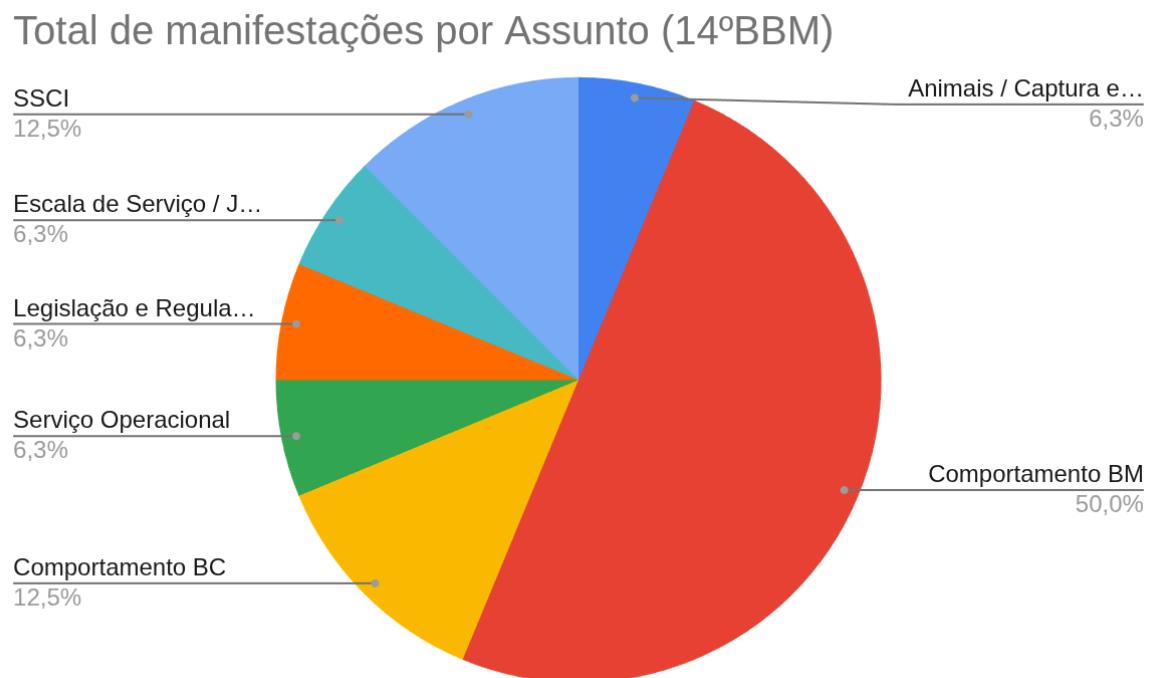


Gráfico 33 - Total de manifestações por Assunto (14ºBBM)





### 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)

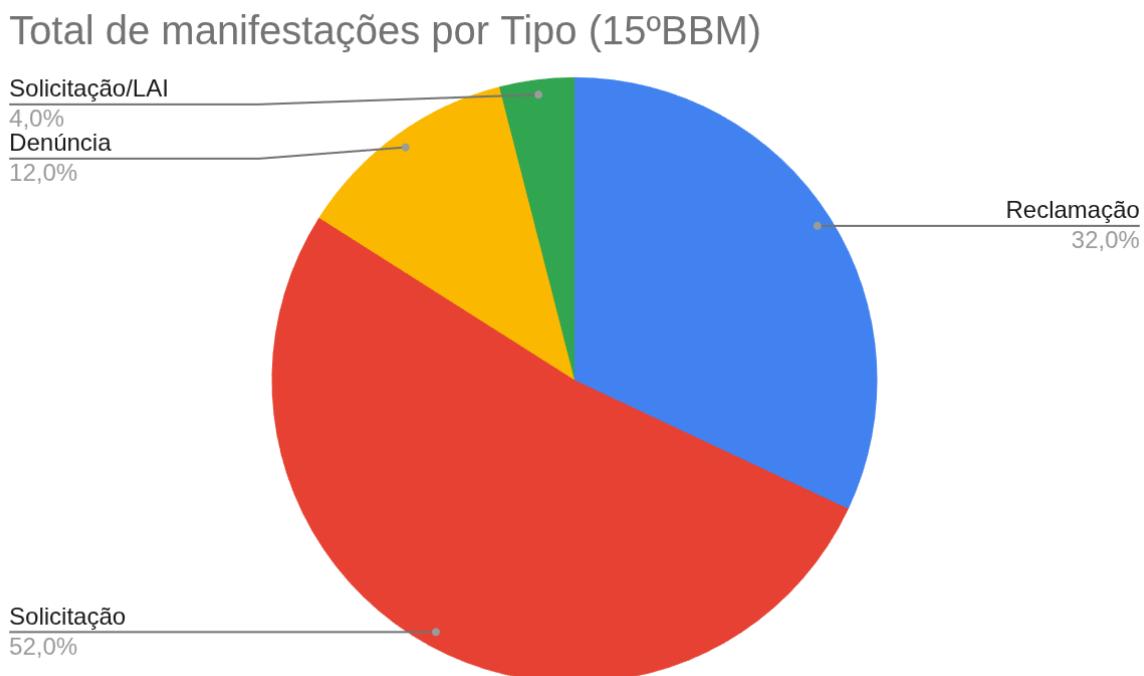
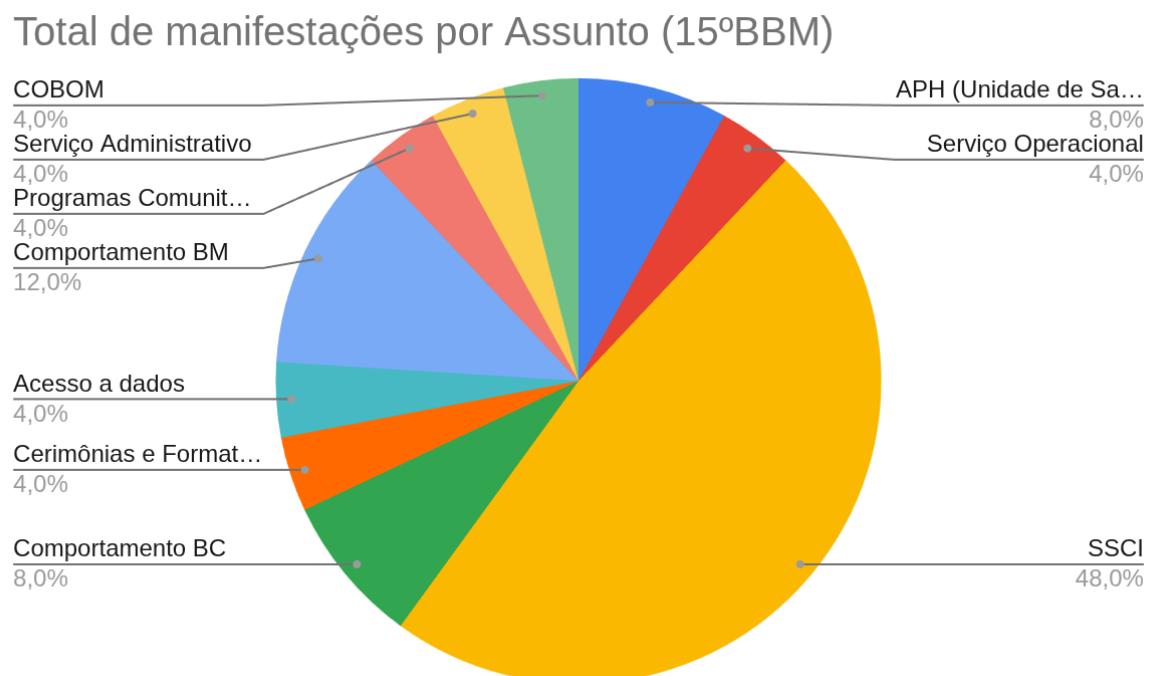


Gráfico 35 - Total de manifestações por Assunto (15ºBBM)





## 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.