



SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
1ºRBM
7ºBATALHÃO DE BOMBEIROS MILITAR - ITAJAÍ

Ordem Administrativa Nr 048-20-7º BBM

1. FINALIDADE

Dispõe sobre a Pesquisa de Satisfação do 7ºBBM.

2. EXECUÇÃO

Por meio da presente Ordem o 7ºBBM realiza a pesquisa de satisfação nas OBMs de sua circunscrição, tanto o atendimento administrativo (SSCI, presencial, telefone, etc) quanto atendimento de emergências.

Essa pesquisa tem por principal objetivo obter um retorno da sociedade sobre os serviços prestados pela Corporação, estabelecendo os pontos fortes e pontos a melhorar e implementando processos para melhoria constante de nossos serviços. Além disso, objetiva dar um feedback às guarnições e efetivo administrativo.

A pesquisa está disponível no site do 7BBM: <https://7bbm.cbm.sc.gov.br/> menu Satisfação Atendimento.

Recomenda-se alocar um computador na recepção de cada quartel colocando na parede um [informativo com as orientações](#)¹ sobre a pesquisa de satisfação e serviços do CBMSC.

A pesquisa também pode ser impressa caso alguma OBM deseje fazer desse modo, porém deverá inserir posteriormente usando o formulário online.

O [Flyer com a divulgação](#)² da pesquisa de satisfação deve ser impressa e deixado à disposição na recepção do Quartel e também nas VTRs da OBM para serem entregues pelo efetivo após o atendimento das emergências.

Recomenda-se às OBMs que tiverem disposição, com apoio por exemplo de BC, estagiários ou Bombeiros da melhor idade, pesquisar as ocorrências no módulo do COBOM e ligar para vítimas e solicitantes, respondendo o formulário de pesquisa de satisfação com essas informações prestadas por telefone. Recomenda-se apenas tomar cuidado para não tomar posturas invasivas, considerar que ocorrências delicadas deve-se tomar maior cuidado. Sugestão de apresentação: *Olá! Sou o Bombeiro Comunitário Fulano, estou fazendo uma pesquisa de satisfação sobre o serviço prestado pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. O(a) Sr(a) gostaria de participar dessa pesquisa para ajudar a melhorar os nossos serviços?*

A pesquisa de satisfação está disponível no seguinte link: <https://bit.ly/satisfacao7bbm>³

¹ Informativo com orientações sobre a pesquisa de satisfação e serviços do CBMSC:

https://docs.google.com/document/d/1OUJxBm4bycBjMyg4LXIYpl-1XRmT7yjow7_qFOuA/edit?usp=sharing

² Flyer para divulgação da pesquisa de satisfação

<https://drive.google.com/file/d/1bgcydzdkypcdrUxkqRROT8rd6M.JwNhsb/view?usp=sharing>

³ Pesquisa de satisfação, link original:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLwS3lyxQFDwIO-mxVBNYgVh42yMuITPo6Knp_afiGlnuOaw/viewform

As respostas da pesquisa podem ser acessadas pelo seguinte link:
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1VHg-x5pvvXO8p2Byxefd2GsqryI64KI0aD9i6dB944/edit?usp=sharing>

3. ORDEM AOS ESCALÕES SUBORDINADOS

3.1. Aos Cmt OBM 7ºBBM:

- 3.1.1. Cumprir e fazer cumprir esta Ordem.
- 3.1.2. Acompanhar respostas das pesquisas dando um feedback ao efetivo e ao solicitante caso deixar contato, além de tomar medidas de melhorias caso ser conveniente para OBM.

4.1. Ao B1

- 4.1.1. Divulgar a presente Ordem nos canais competentes e a todo o efetivo.

4.2. Ao B3

- 4.2.1. Realizar relatórios quando solicitados pelo Cmt 7ºBBM.

5. PRESCRIÇÕES DIVERSAS

5.1. Situações omissas a presente Ordem deverão ser reportadas ao Comando do 7ºBBM para apreciação e deliberação.

Quartel em Itajaí, SC, 19 de junho de 2020.

(ASSINATURA DIGITAL)

FABIANO BASTOS DAS NEVES – TEN CEL BM
Cmt do 7º BBM

7cmt@cbm.sc.gov.br
7scmt@cbm.sc.gov.br
7b1@cbm.sc.gov.br
7b3@cbm.sc.gov.br
7b3ch@cbm.sc.gov.br
7b4@cbm.sc.gov.br
7b4ch@cbm.sc.gov.br
7b5@cbm.sc.gov.br
7b5ch@cbm.sc.gov.br
7121cmt@cbm.sc.gov.br
7121cmt@cbm.sc.gov.br
72cmt@cbm.sc.gov.br
72sgt@cbm.sc.gov.br
722cmt@cbm.sc.gov.br
723cmt@cbm.sc.gov.br
723sgt@cbm.sc.gov.br

73cmt@cbm.sc.gov.br
73sgt@cbm.sc.gov.br
733cmt@cbm.sc.gov.br
733sgt@cbm.sc.gov.br
732sgt@cbm.sc.gov.br
732sgt@cbm.sc.gov.br
7322cmt@cbm.sc.gov.br
7322cmt@cbm.sc.gov.br
7342cmt@cbm.sc.gov.br
7342sgtaux1@cbm.sc.gov.br
734cmt@cbm.sc.gov.br
734sgt@cbm.sc.gov.br
74cmt@cbm.sc.gov.br
74sgt@cbm.sc.gov.br
743cmt@cbm.sc.gov.br
743cmt@cbm.sc.gov.br

7b3@cbm.sc.gov.br
7b3@cbm.sc.gov.br
71coordbc@cbm.sc.gov.br
7121cmt@cbm.sc.gov.br
7121cmt@cbm.sc.gov.br
72ie@cbm.sc.gov.br
72ie@cbm.sc.gov.br
723coordbc@cbm.sc.gov.br
723coordbc@cbm.sc.gov.br
73ie@cbm.sc.gov.br
73coordbc@cbm.sc.gov.br
733ie@cbm.sc.gov.br
733ie@cbm.sc.gov.br
733ie@cbm.sc.gov.br
732ie@cbm.sc.gov.br
732ie@cbm.sc.gov.br
732coordbc@cbm.sc.gov.br
7322cmt@cbm.sc.gov.br
7342ie@cbm.sc.gov.br

7342coordbc@cbm.sc.gov.br
734sgt@cbm.sc.gov.br
734sgt@cbm.sc.gov.br
743cmt@cbm.sc.gov.br
743cmt@cbm.sc.gov.br
71cmt@cbm.sc.gov.br
71cmt@cbm.sc.gov.br
71sgt@cbm.sc.gov.br
7111guvermelha@cbm.sc.gov.br
7111guverde@cbm.sc.gov.br
7111guazul@cbm.sc.gov.br
7112guvermelha@cbm.sc.gov.br
7112guverde@cbm.sc.gov.br
7112guazul@cbm.sc.gov.br
7113guvermelha@cbm.sc.gov.br
7113guverde@cbm.sc.gov.br
7113guazul@cbm.sc.gov.br

Divulgado em BI 7BBM nº XX/2020 - XX abr 2020

Assinada Digitalmente SGP-e CBMSC 0000XXXX/2020