



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
OUVIDORIA (Florianópolis)

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2023: ATENDIMENTOS A MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Janeiro/2023 a Dezembro/2023



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
OUVIDORIA (Florianópolis)

OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA

Rua Almirante Lamego 381, Centro, Florianópolis - SC, CEP 88010-400

Contato: (48) 3665-7664

OUVIDOR GERAL DO CBMSC

Tenente Coronel BM JESIEL MAYCON ALVES

AUXILIARES

Subtenente BM IVETE RAMON

Soldado NQ BM LUCAS PINHO POLONIO



SUMÁRIO

1. FINALIDADE	5
2. REFERÊNCIAS	5
3. INFORMAÇÕES GERAIS.....	5
4. RESULTADOS DA OUVIDORIA NO ANO DE 2023	5
5. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	6
6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	7
7. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR BBMS.....	7
8. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR SETOR	8
9. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 1º BBM	9
10. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 2º BBM	10
11. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 3º BBM	11
12. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 4º BBM	13
13. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 5º BBM	14
14. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 6º BBM	16
15. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 7º BBM	17
16. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 8º BBM	19
17. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 9º BBM	21
18. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 10º BBM	22
19. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 11º BBM	24
20. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 12º BBM	24
21. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 13º BBM	25
22. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 14º BBM	27
23. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 15º BBM	28
24. CONCLUSÃO E MELHORIAS.....	29



Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Total manifestações atendidas	6
Gráfico 2 - Total de manifestações por tipo	6
Gráfico 3 - Total de manifestações por assunto principal.....	6
Gráfico 4 - Total de manifestações por BBM.....	8
Gráfico 5 - Total de manifestações por Setor.....	8
Gráfico 6 - Total de manifestações por Tipo (1ºBBM).....	9
Gráfico 7 - Total de manifestações por assunto principal (1ºBBM).....	10
Gráfico 8 - Total de manifestações por Tipo (2ºBBM).....	11
Gráfico 9 - Total de manifestações por assunto principal.....	11
Gráfico 10 - Total de manifestações por Tipo (3ºBBM).....	12
Gráfico 11 - Total de manifestações por assunto principal.....	13
Gráfico 12 - Total de manifestações por Tipo (4ºBBM).....	14
Gráfico 13 - Total de manifestações por assunto principal	14
Gráfico 14 - Total de manifestações por Tipo (5ºBBM).....	15
Gráfico 15- Total de manifestações por assunto principal.....	16
Gráfico 16 - Total de manifestações por Tipo (6ºBBM).....	17
Gráfico 17- Total de manifestações por assunto principal.....	17
Gráfico 18 - Total de manifestações por Tipo (7ºBBM).....	18
Gráfico 19- Total de manifestações por assunto principal.....	19
Gráfico 20- Total de manifestações por Tipo (8ºBBM).....	20
Gráfico 21- Total de manifestações por assunto principal.....	20
Gráfico 22 - Total de manifestações por Tipo (9ºBBM).....	21
Gráfico 23- Total de manifestações por assunto principal.....	22
Gráfico 24 - Total de manifestações por Tipo (10ºBBM)	23
Gráfico 25- Total de manifestações por assunto principal.....	24
Gráfico 26 - Total de manifestações por Tipo (12ºBBM)	24
Gráfico 27- Total de manifestações por assunto principal.....	25
Gráfico 28 - Total de manifestações por Tipo (13ºBBM)	26
Gráfico 29- Total de manifestações por assunto principal.....	26
Gráfico 30 - Total de manifestações por Tipo (14ºBBM)	27
Gráfico 31- Total de manifestações por assunto principal.....	28
Gráfico 32 - Total de manifestações por Tipo (15ºBBM)	29
Gráfico 33 - Total de manifestações por assunto principal	29



1. FINALIDADE

Apresentar as informações relativas aos atendimentos de manifestações de ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina - CBMSC no ano de 2022, 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 2023 (01/01/2023 à 31/12/2023) é um importante instrumento para o acompanhamento das ações e serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. 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, bem como na planilha de controle. A disponibilização de informações qualitativas e quantitativas por meio do relatório, possibilita ao CBMSC dar visibilidade do atendimento 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 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 2023

A Ouvidoria do CBMSC registrou 942 manifestações no ano de 2023, o que representa uma retração de 10% em relação do ano anterior. Desse total, 760 foram encaminhadas aos Batalhões de Bombeiro Militar e 182 são manifestações encaminhadas diretamente as Diretorias responsáveis, Estado Maior Geral e Comando-Geral. Resultado esse sem alteração significa em comparação ao ano anterior, o qual apresentou percentual de 77% direcionadas aos BBMs e 23% as diretorias, EMG e CmdG. Todas as manifestações foram respondidas e o tempo médio de resposta foi de 12,72 dias, o que



representa 31% maior em comparação a 2023.

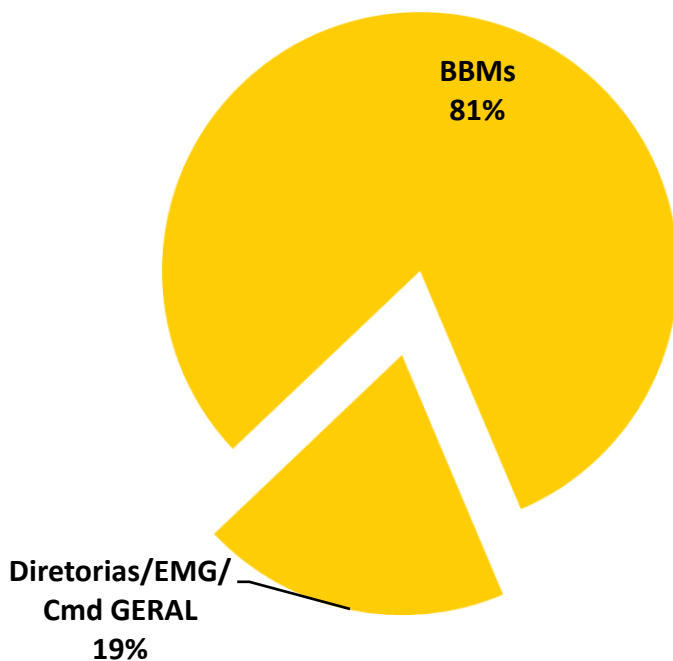


Gráfico 1 - Total manifestações atendidas

5. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

A maior parte das manifestações (56%) atendidas pela Ouvidoria do CBMSC pertence ao tipo Solicitação. O tipo Denúncia, apresenta percentual de 19% com um aumento de 10% em relação ao ano de 2022. As classificadas como Reclamação apresentam 16%, Elogios 4%, LAI 3% e Sugestões 2%, com destaque para os Elogios que dobraram o número de manifestações atendidas com relação ao ano de 2022.

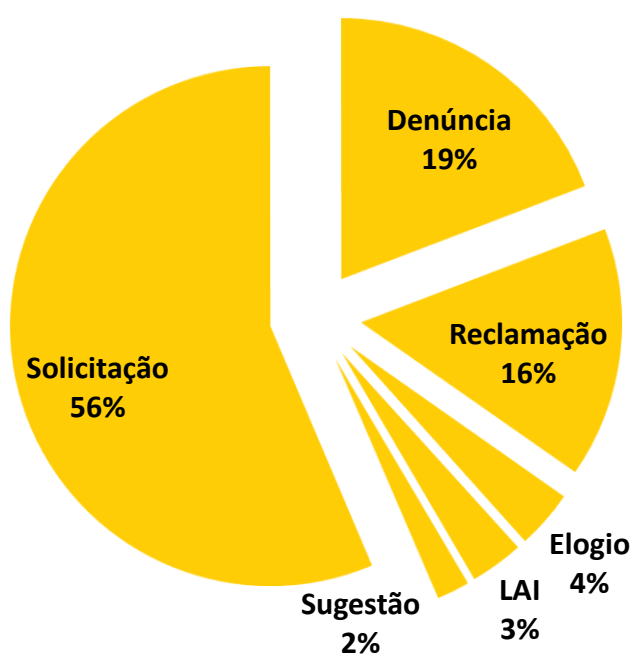


Gráfico 2 - Total de manifestações por tipo



6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADO

Os assuntos mais demandados no ano de 2023 pela Ouvidoria do CBMSC foram relacionados ao Serviço de Segurança Contra Incêndio (SSCI) com 535 atendimentos, o que representa 57% do total. Logo após temos Comportamento de Militar com 114 atendimentos e 12% de representatividade, mantendo o mesmo percentual do ano anterior. Os comportamentos de BC e GVC também apresentaram percentuais similares ao ano anterior. O ano de 2023, devido a criação de novas classes de assuntos, possibilitou a identificação de uma demanda representativa (8%) em relação as manifestações relacionadas ao serviço operacional do CBMSC. As demais manifestações atendidas, que representam 19% referem-se a assuntos variados, como por exemplo solicitações de informações e documentos, intrusão e ensino, normas e regulamentos, programas comunitários entre outros.

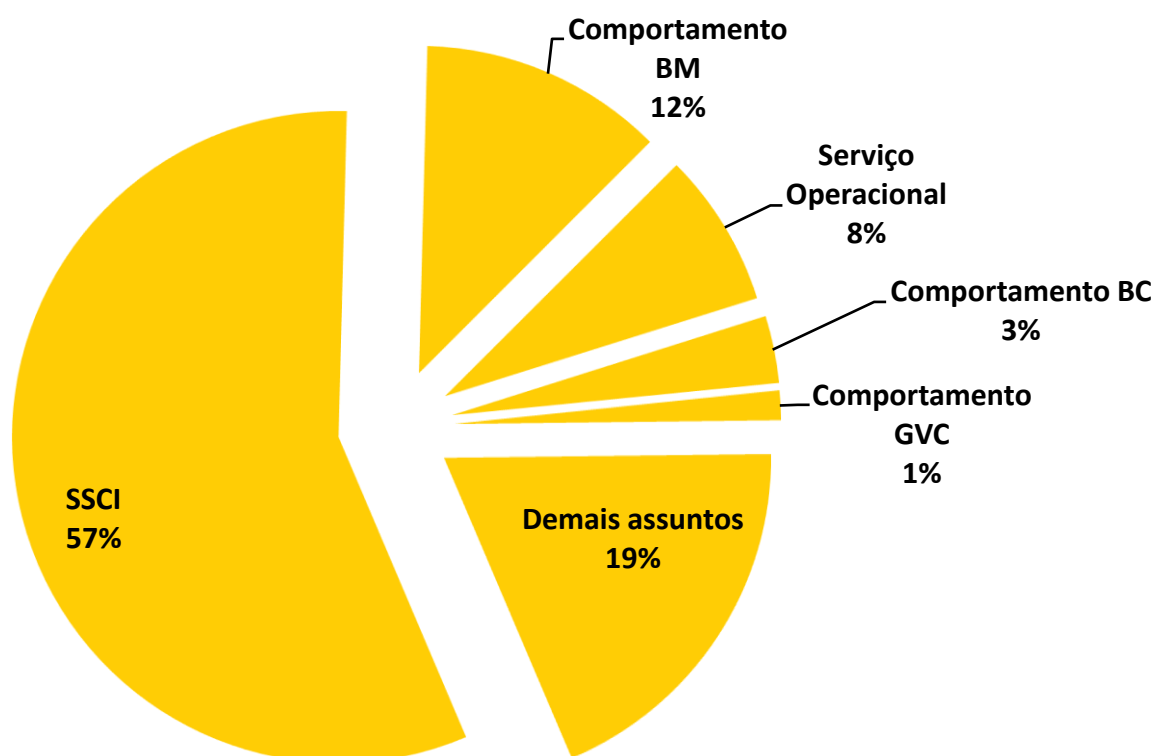


Gráfico 3 - Total de manifestações por assunto principal



7. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR BBM

Do total de 760 manifestações atendidas dentre os Batalhões de Bombeiro Militar - BBM, o 1º BBM foi o que recebeu mais manifestações, com 163 registros, o que equivale a 21% do total. Ocupando o segundo lugar em recebimento de manifestações o 7º BBM com 119 e 119 registros, seguido por 87 do 10º BBM e 74 do 13º BBM, representando 11% e 10% respectivamente. O 5º BBM juntamente do 3ºBBM atenderam a 6% cada um, o que equivalem a 49 e 48 manifestações respectivamente. O 11º BBM foi o que recebeu menos, com 8 solicitação durante o ano de 2023. Ressalta-se também o BOA com apenas 2 manifestações atendidas.

Todos os demais BBMS não receberam mais de 50 manifestações cada um, tendo uma representatividade similar com relação ao percentual total, assim como pode ser observado no gráfico abaixo.

Em comparação ao ano anterior, verificou-se que o 13º BBM obteve retração de 32% no direcionamento das demandas, em 2023 foram atendidas 74 demandas contra 110 atendidas no ano de 2022. Os demais BBMs não apresentaram alterações percentuais significativas, atendendo a quantidade similar de demandas no ano de 2022 e 2023.

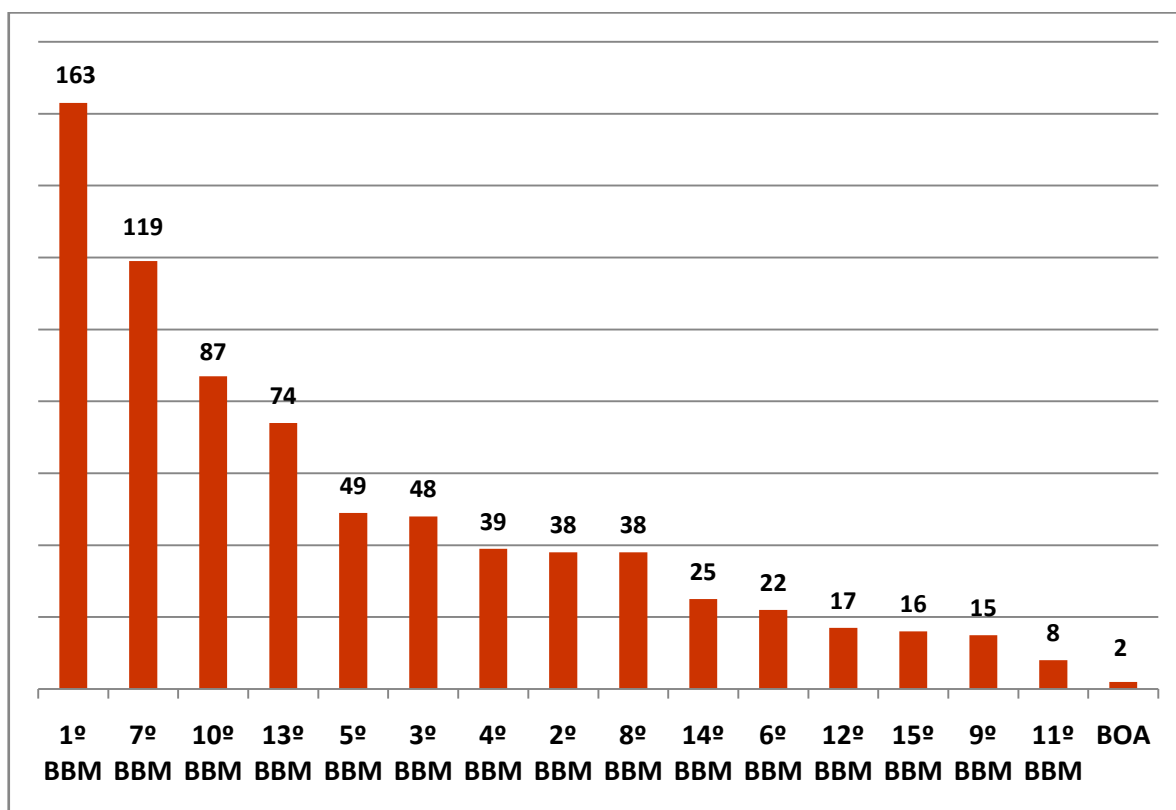


Gráfico 4 - Total de manifestações por BBM



8. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR SETOR

182 manifestações foram atendidas diretamente pelos setores responsáveis por meio do processo abordado no assunto da manifestação, englobando também manifestações atendidas pelo Estado Maior Geral e Comando-Geral do CBMSC.

Nesse sentido, o setor que mais respondeu manifestações foi a Ouvidoria Geral do CBMSC, tais respostas não tiveram a necessidade de questionar os setores específicos para atender a demanda por se tratarem de assuntos questionados frequentemente e de baixa complexidade, no total foram 77 manifestações respondidas diretamente pelo Ouvidor Geral do CBMSC, resultando em 61% a mais em relação as 30 manifestações respondidas no ano de 2022, reduzindo o tempo de resposta para o solicitante e reduzindo encaminhamento de manifestações para os BBMs. A Diretoria de Segurança Contra Incêndio - DSCI, contabilizou 36 registros, equivalente a 20% do total, esse resultado aponta uma retração de 46% com relação as 68 manifestações atendidas no ano de 2022. Destaca-se também o EMG, que no ano de 2022 atendeu a 63 manifestações e este ano foram apenas 8 demandas recebidas. Já o CEBM que no ano de 2022 não recebeu manifestações, no ano de 2023 atendeu a 19 demandas de ouvidoria.

A partir do gráfico abaixo percebe-se que os demais setores não ultrapassaram a marca de 10 atendimentos, o que não representou 5% do total cada um.

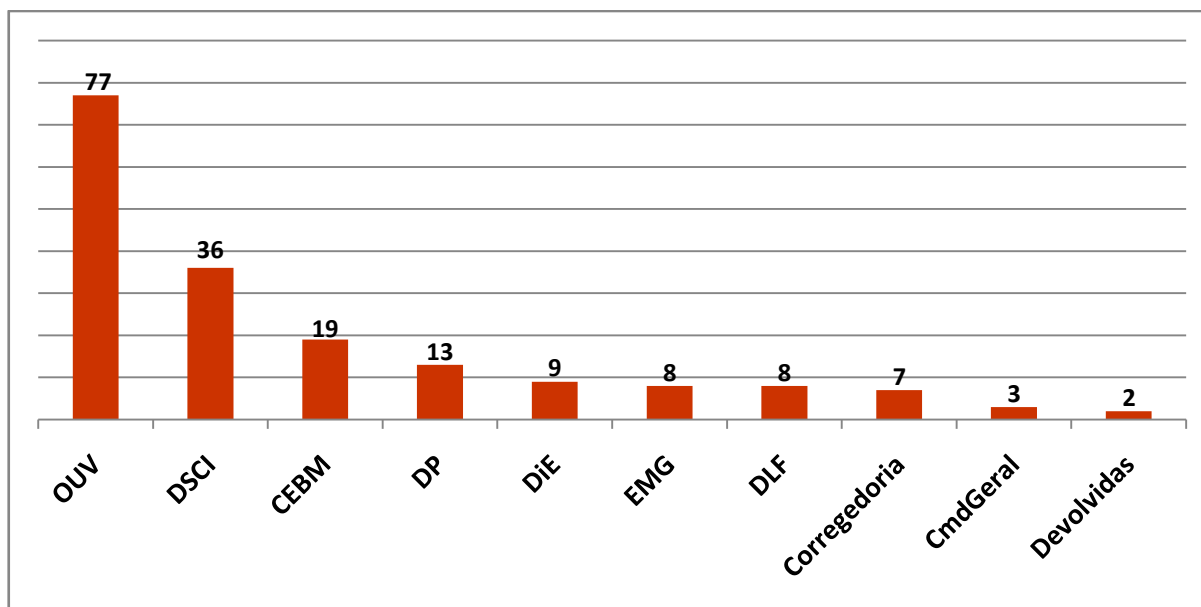


Gráfico 5 - Total de manifestações por Setor



9. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 1º BBM

O 1º BBM recebeu 163 (21%) das manifestações registradas no controle da Ouvidoria do CBMSC, sendo o batalhão com o maior número de manifestações recebidas no ano de 2023. Em comparação ao ano anterior não verificou-se variação significativa, o qual foram registradas 183 manifestações.

Das 163 manifestações registradas, 126 são solicitações e 13 reclamações, representando 78% e 8%, respectivamente. Foram registradas ainda, 7 denúncias, 12 elogios, 1 sugestão e 3 Lei de Acesso à Informação - LAI. Os assuntos mais demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI com 123 (68%) das manifestações; seguido por Comportamento de Militar, Bombeiro Comunitário, Guarda Vida Civil com 19 (11%) das manifestações. Os 21% (38) dos atendimentos restantes foram classificados como assuntos diversos devido a grande variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

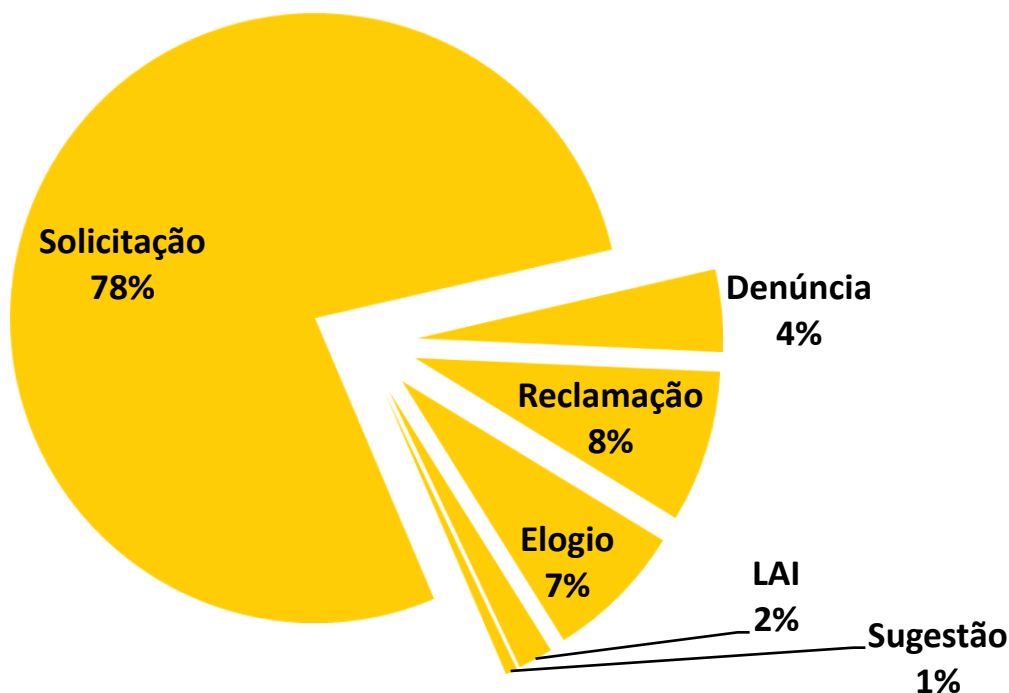


Gráfico 6 - Total de manifestações por Tipo (1ºBBM)

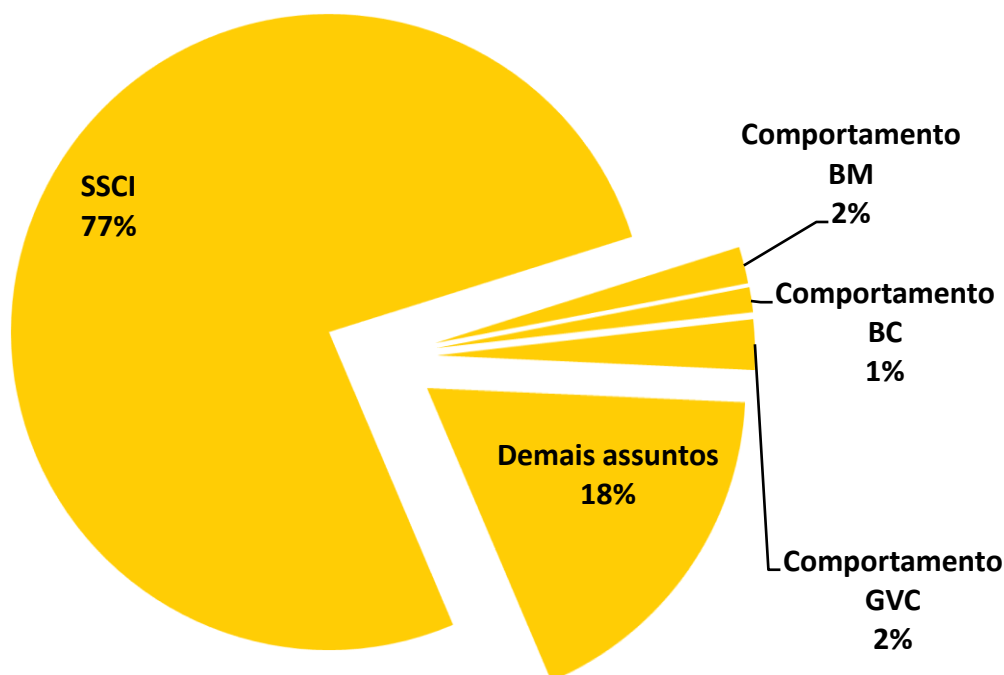


Gráfico 7 - Total de manifestações por Assunto (1ºBBM)

10. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 2º BBM

O 2º BBM recebeu 38 manifestações, equivalente a 5% do total da Ouvidoria do CBMSC. Do total das manifestações registradas, 7 são solicitações e 6 reclamações, representando 18% e 16%, respectivamente. Com relação as denúncias, nota-se um aumento na quantidade de demandas recebidas com relação ao ano anterior o qual foi contabilizado apenas 2 denúncias contra 25 no ano de 2023.

Os assuntos mais demandados foram: Comportamento de Militar com 45% das manifestações; seguido por SSCI Civil com 29% das manifestações. 8% dos atendimentos foram classificados como Comportamento BC. Os demais assuntos, foram assim classificados devido a grande variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

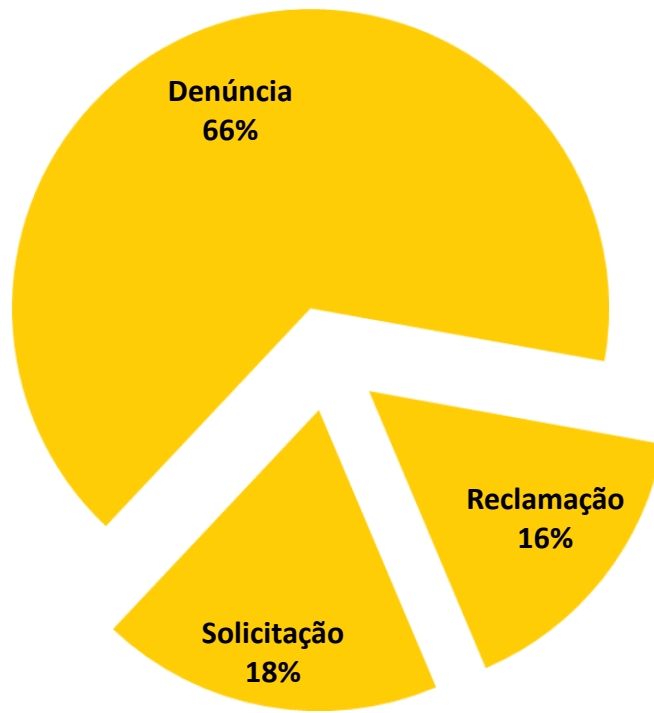


Gráfico 8 - Total de manifestações por Tipo (2ºBBM)

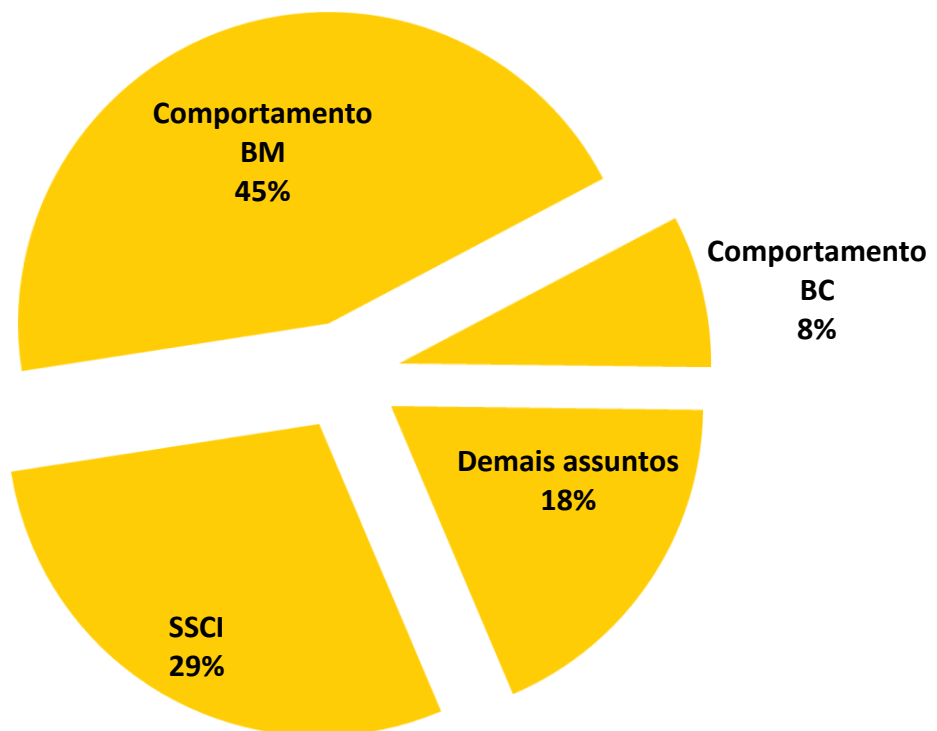


Gráfico 9 - Total de manifestações por Tipo (2ºBBM)



11. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 3º BBM

O 3º BBM recebeu 48 manifestações, equivalente a 6% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 6 batalhões que mais receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2023.

Das 48 manifestações registradas, 30 são solicitações e 7 reclamações, representando 62% e 15%, respectivamente. Foram registradas ainda, 8 denúncias e 2 Lei de Acesso a Informação (LAI) e 1 elogio. Os assuntos mais demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI com 73% das manifestações; Comportamento de BM recebeu 6% das manifestações enquanto Comportamento de BC recebeu 8% da demanda. Os 13% dos atendimentos restantes foram classificados como assuntos diversos devido a grande variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

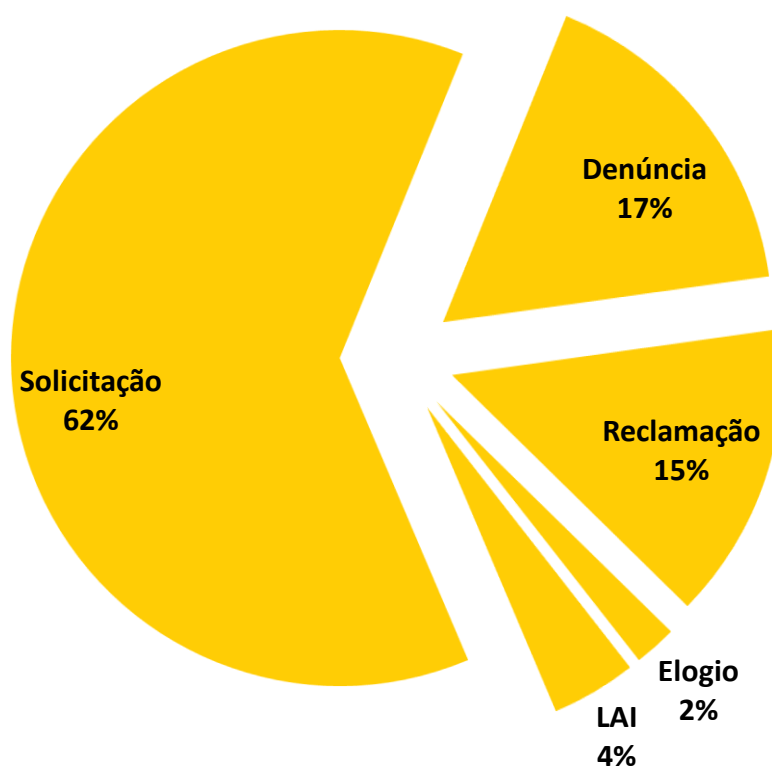


Gráfico 10 - Total de manifestações por Tipo (3ºBBM)

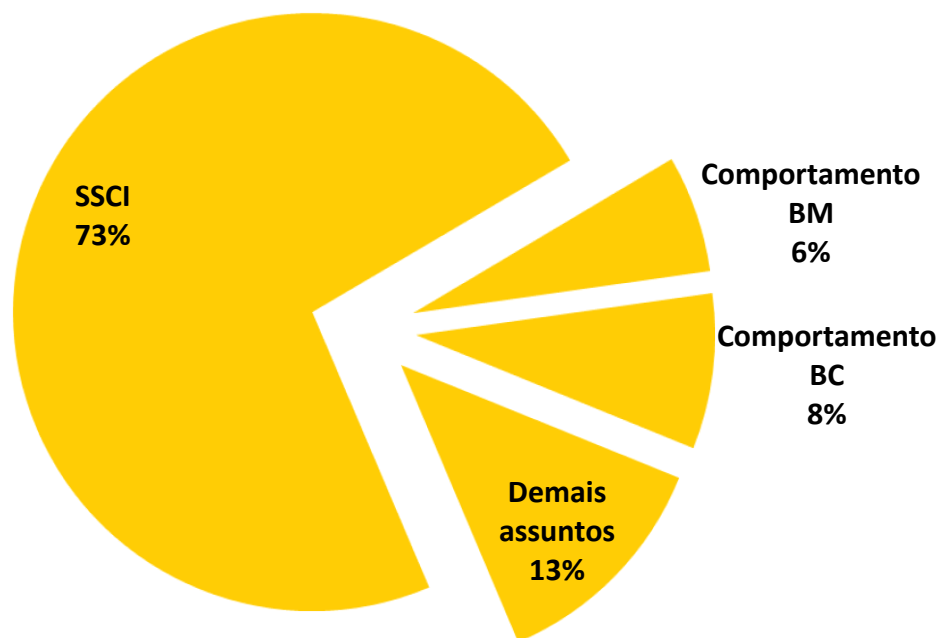


Gráfico 11 - Total de manifestações por Assunto (3ºBBM)

12. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 4º BBM

O 4º BBM recebeu 39 manifestações, equivalente a 5% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 6 batalhões que mais receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2022. Conseguiu responder às manifestações em um prazo médio de 5,6 dias.

Das 39 manifestações registradas, 32 são solicitações e 3 reclamações, representando 62% e 15%, respectivamente. Foram registradas ainda, 2 denúncias e 2 elogios. Os assuntos mais demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI com 30 (77%) das manifestações; Comportamento de BM recebeu apenas 1 demanda (3%) apresentando uma retração com relação ao ano de 2022 onde foram recebidas 12 manifestações desse assunto. Comportamento de GVC recebeu 2 manifestações, representando 5% do total. Os 15% (6) dos atendimentos restantes foram classificados como assuntos diversos devido a grande variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

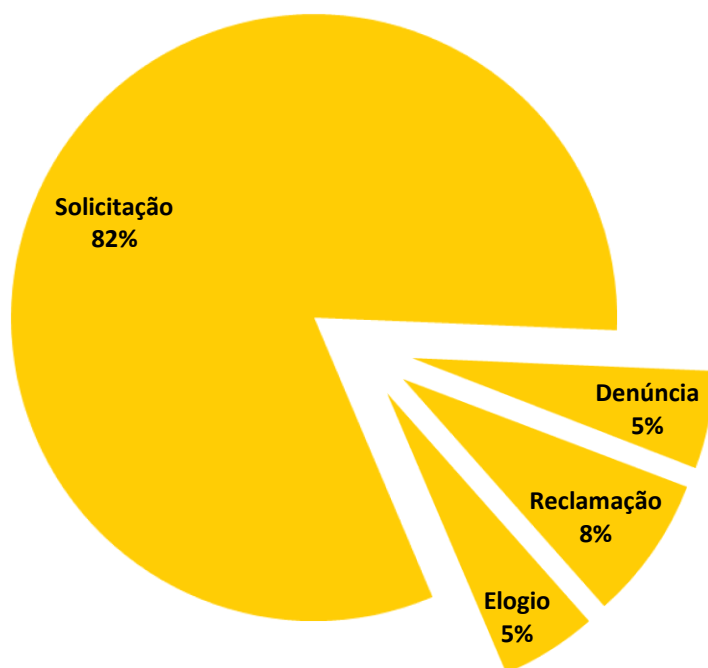


Gráfico 12 - Total de manifestações por Tipo (4ºBBM)

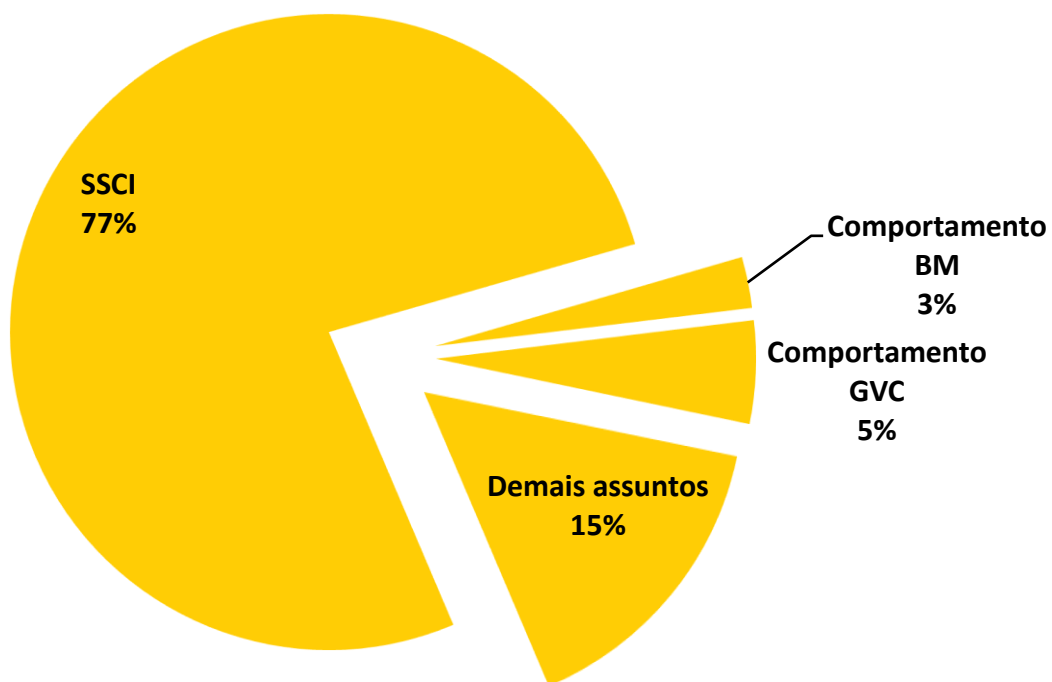


Gráfico 13 - Total de manifestações por Assunto (4ºBBM)



13. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 5º BBM

O 5º BBM recebeu 49 manifestações, equivalente a 6% do total da Ouvidoria do CBMSC, sendo apontado um acréscimo de 73% com relação as 13 demandas respondidas no ano de 2022.

Das 49 manifestações registradas, 26 são denúncias, 12 solicitações e 8 reclamações e 2 elogios. Tais percentuais podem ser observados no gráfico abaixo. Os assuntos mais demandados: Comportamento de BM com 49%; Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI com 37% das manifestações; Comportamento de Bombeiro Comunitário recebeu também 4% das manifestações. Os 10% dos atendimentos restantes foram classificados como assuntos diversos devido a grande variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

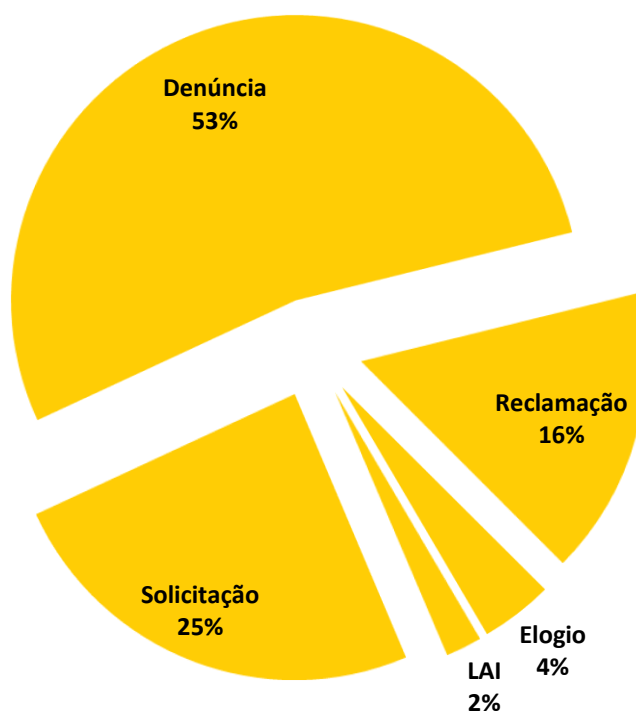


Gráfico 14 - Total de manifestações por Tipo (5ºBBM)

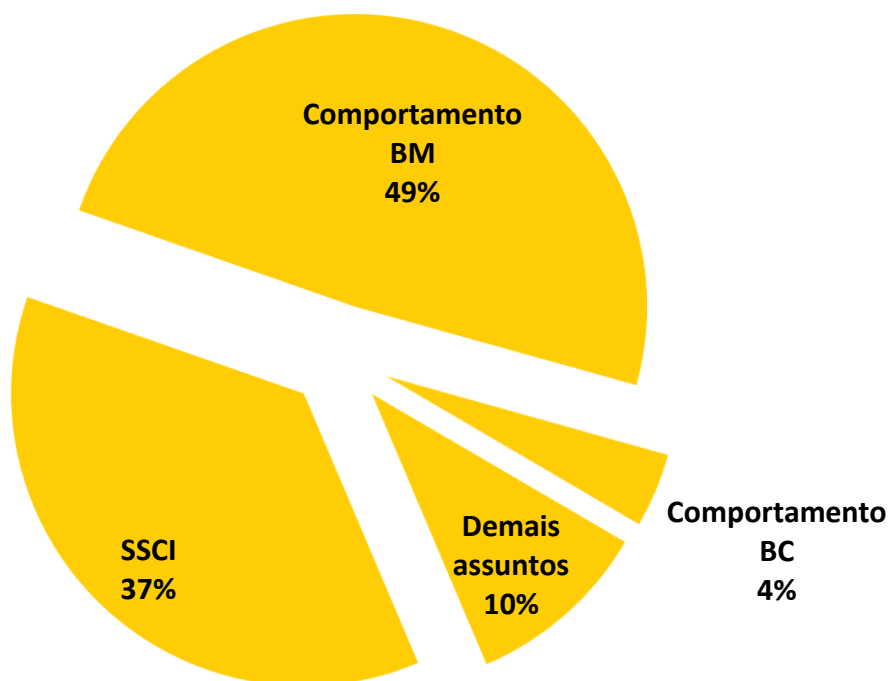


Gráfico 15 - Total de manifestações por Assunto (5ºBBM)

14. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 6º BBM

O 6º BBM recebeu 22 manifestações, equivalente a 3% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 5 batalhões que menos receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2022. Conseguiu responder às manifestações em um prazo médio de 5,08 dias.

Das 22 manifestações registradas, 12 são solicitações, 6 reclamações, representando 73% e 14%, respectivamente. Também foram registradas 4 denúncias (18%). Os assuntos mais demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI com 14 (70%) das manifestações; Comportamento de Militar recebeu 3 (15%) das manifestações. Os 8 (15%) atendimentos restantes foram classificados como assuntos diversos devido a grande variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

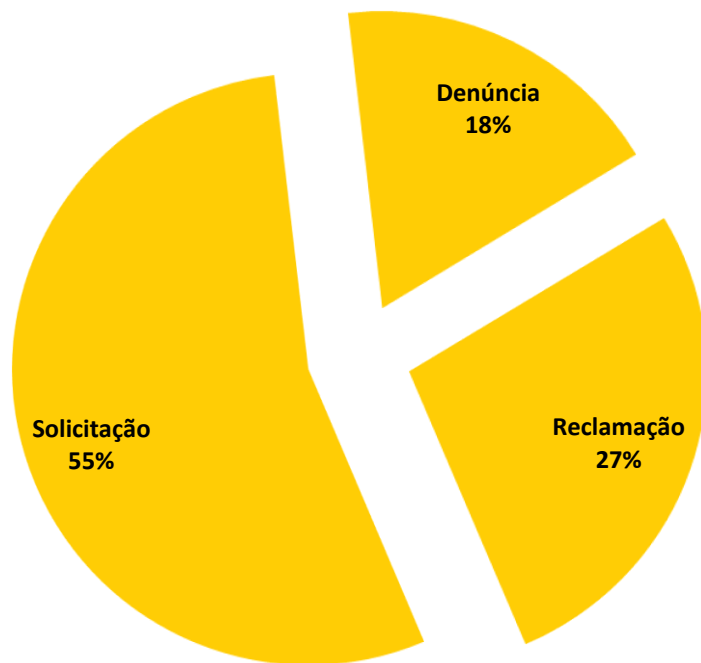


Gráfico 16 - Total de manifestações por Tipo (6ºBBM)

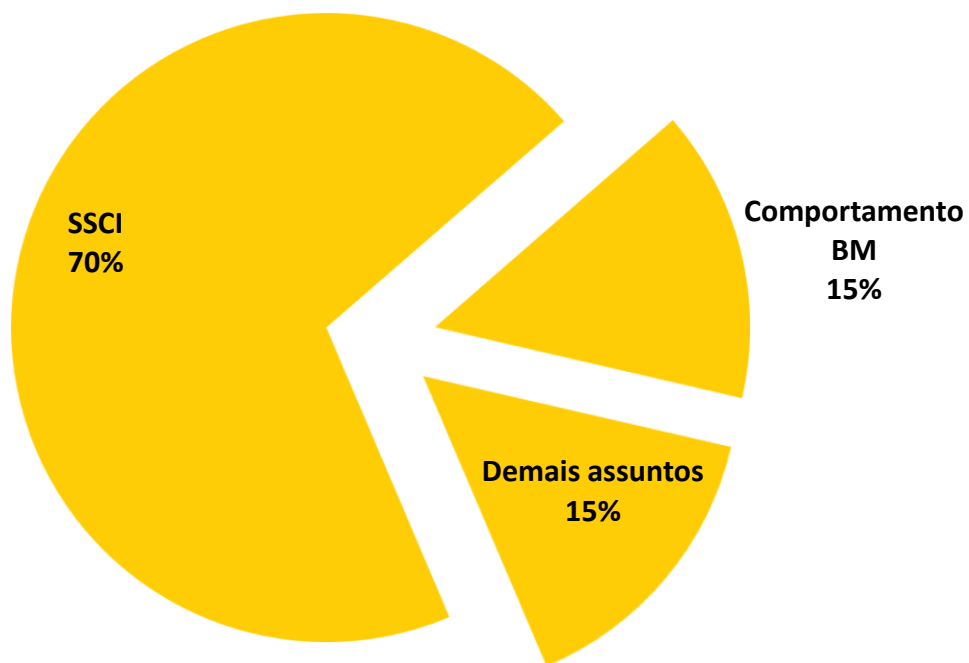


Gráfico 17 - Total de manifestações por Assunto (6ºBBM)

15. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 7º BBM



O 7º BBM recebeu 119 manifestações, equivalente a 16% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 2 batalhões que mais receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2023.

Das 119 manifestações registradas, 77 são solicitações e 25 reclamações, representando 65% e 21%, respectivamente. Foram registradas ainda, 14 denúncias, 1 Lei de Acesso à Informação - LAI e 2 elogios. Os assuntos mais demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI com 71 (60%) das manifestações; Comportamento de Militar recebeu 4 (3%) das manifestações, o que aponta uma retração em comparação ao ano anterior onde foram registradas 21 demandas nesse assunto. Os 40 atendimentos restantes foram classificados como assuntos diversos devido a grande variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

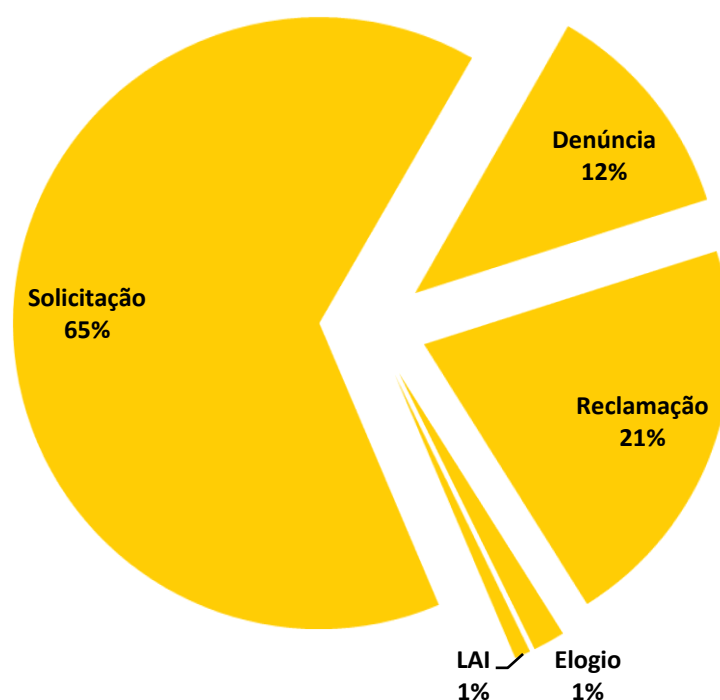


Gráfico 18 - Total de manifestações por Tipo (7ºBBM)

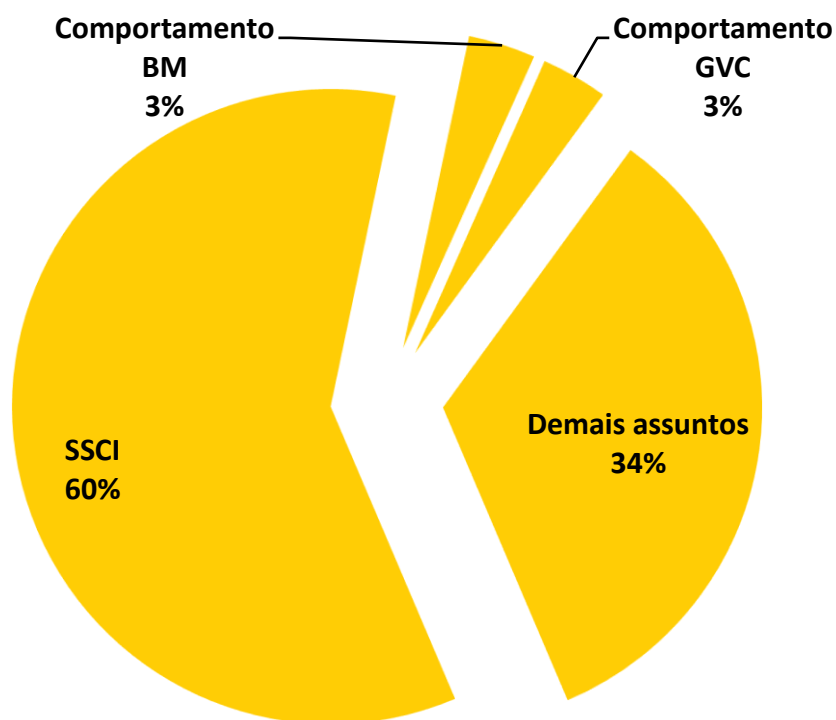


Gráfico 19 - Total de manifestações por Assunto (7ºBBM)

16. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 8º BBM

O 8º BBM recebeu 38 manifestações, equivalente a 5% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 7 batalhões que menos receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2023.

Das 38 manifestações registradas, 23 são solicitações e 7 reclamações, representando 61% e 18%, respectivamente. Foram registradas ainda, 6 denúncias e 2 elogios. Dentre os assuntos demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI teve 63% das manifestações; Comportamento de Militar recebeu 11% das manifestações, enquanto comportamento de BC teve 5%. Os 21% dos atendimentos restantes foram classificados como assuntos diversos devido a grande variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

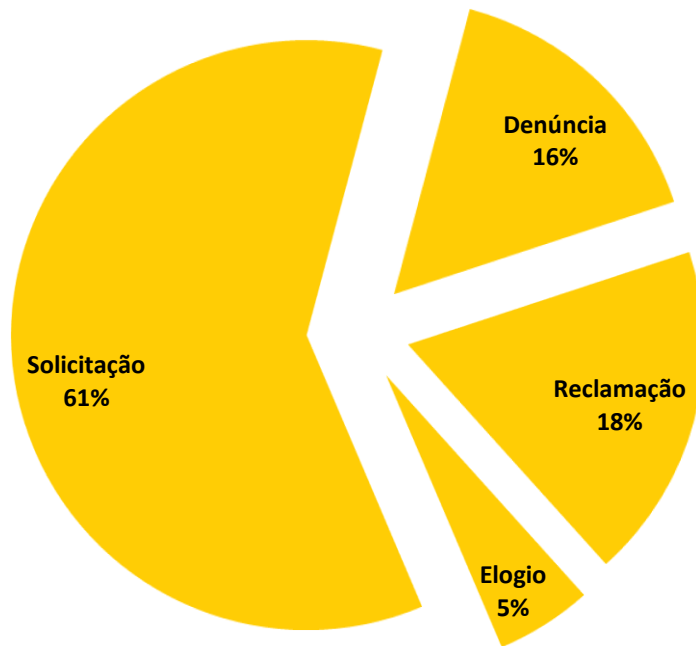


Gráfico 20 - Total de manifestações por Tipo (8ºBBM)

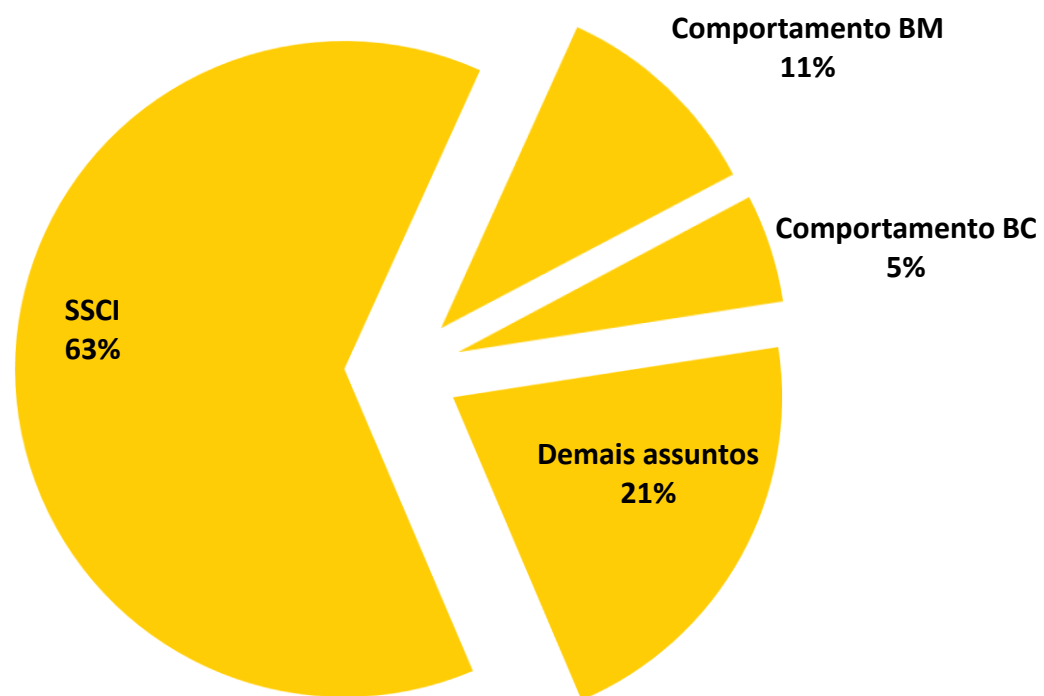


Gráfico 21 - Total de manifestações por Assunto(8ºBBM)



17. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 9º BBM

O 9º BBM recebeu 15 manifestações, equivalente a 2% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 8 batalhões que menos receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2023.

Das 15 manifestações registradas, 5 são solicitações e 8 denúncias, representando 34% e 53%, respectivamente. Foram registradas ainda 2 reclamações. Dentre os assuntos demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI teve 6 (40%) das manifestações; Comportamento de Militar recebeu 2 (13%) das manifestações, quanto ao Comportamento de BC, foram respondidas 4 demandas (27%). Os 3 atendimentos restantes foram classificados como assuntos diversos devido a grande variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

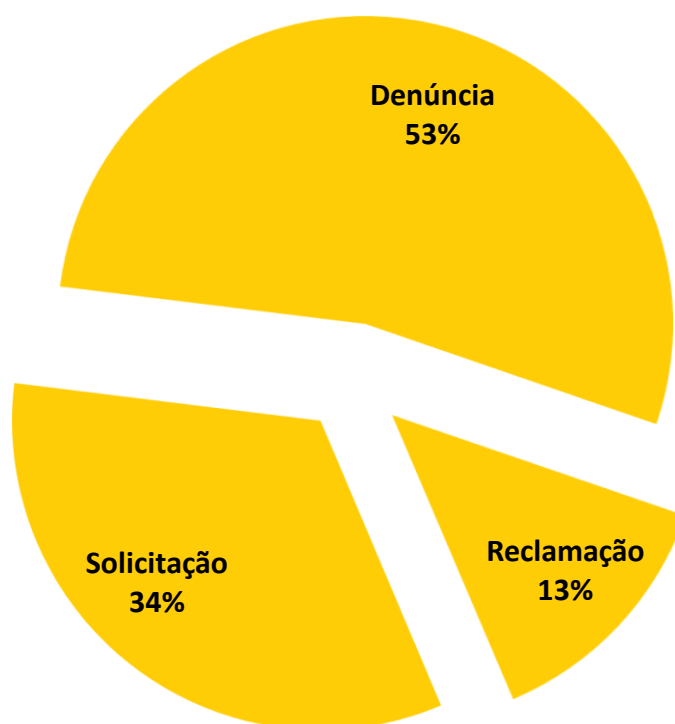


Gráfico 22 - Total de manifestações por Tipo (9ºBBM)

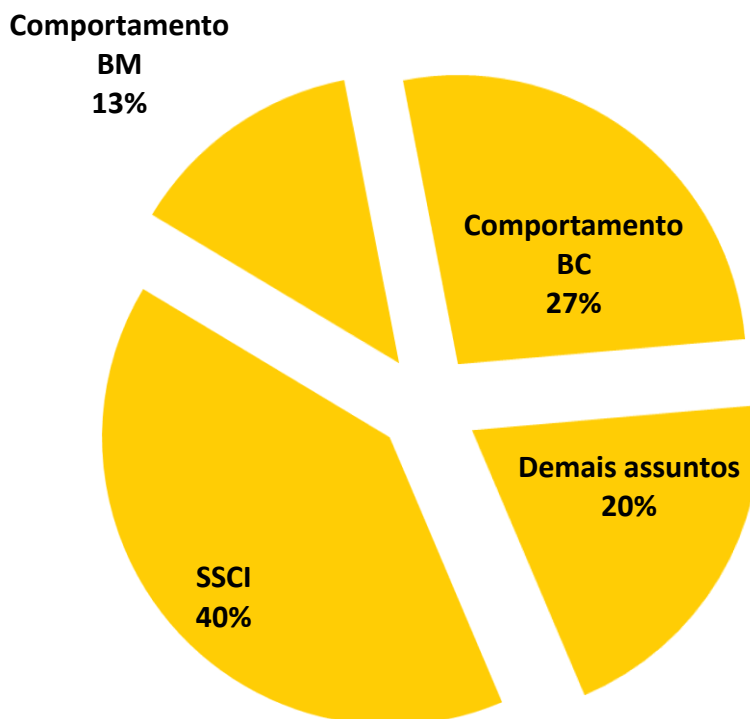


Gráfico 23 - Total de manifestações por Assunto (9ºBBM)

18. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 10º BBM

O 10º BBM recebeu 87 manifestações, equivalente a 11% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 3 batalhões que mais receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2023.

Das 87 manifestações registradas, 67 são solicitações e 10 denúncias, representando 77% e 11%, respectivamente. Foram registradas ainda, 5 reclamações, 4 elogios e 1 sugestão. Dentre os assuntos demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI teve 80% das manifestações; Comportamento de Militar recebeu 5% das manifestações e Comportamento de GVC 1%. Os 14% atendimentos restantes foram classificados como assuntos diversos devido a grande variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

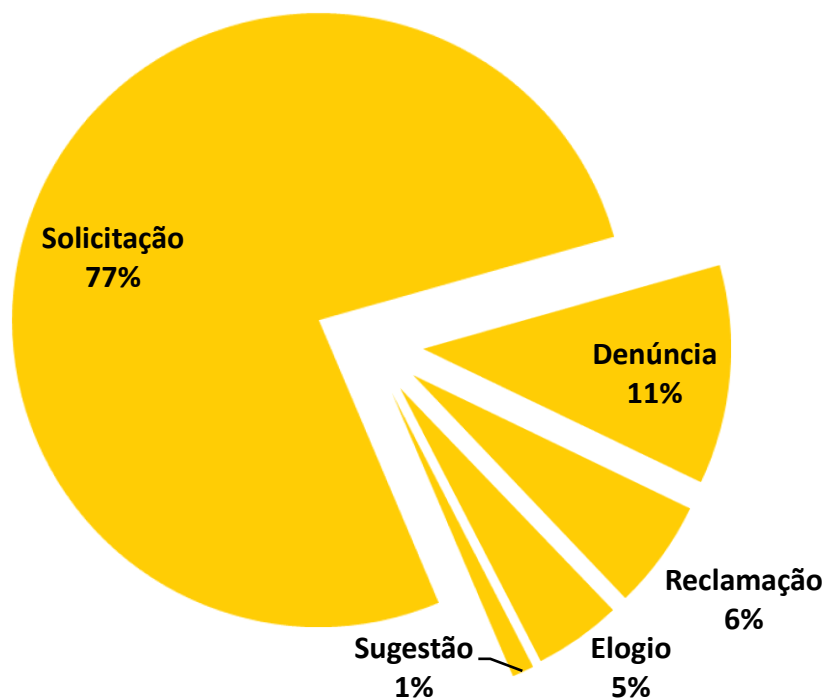


Gráfico 24 - Total de manifestações por Tipo (10ºBBM)

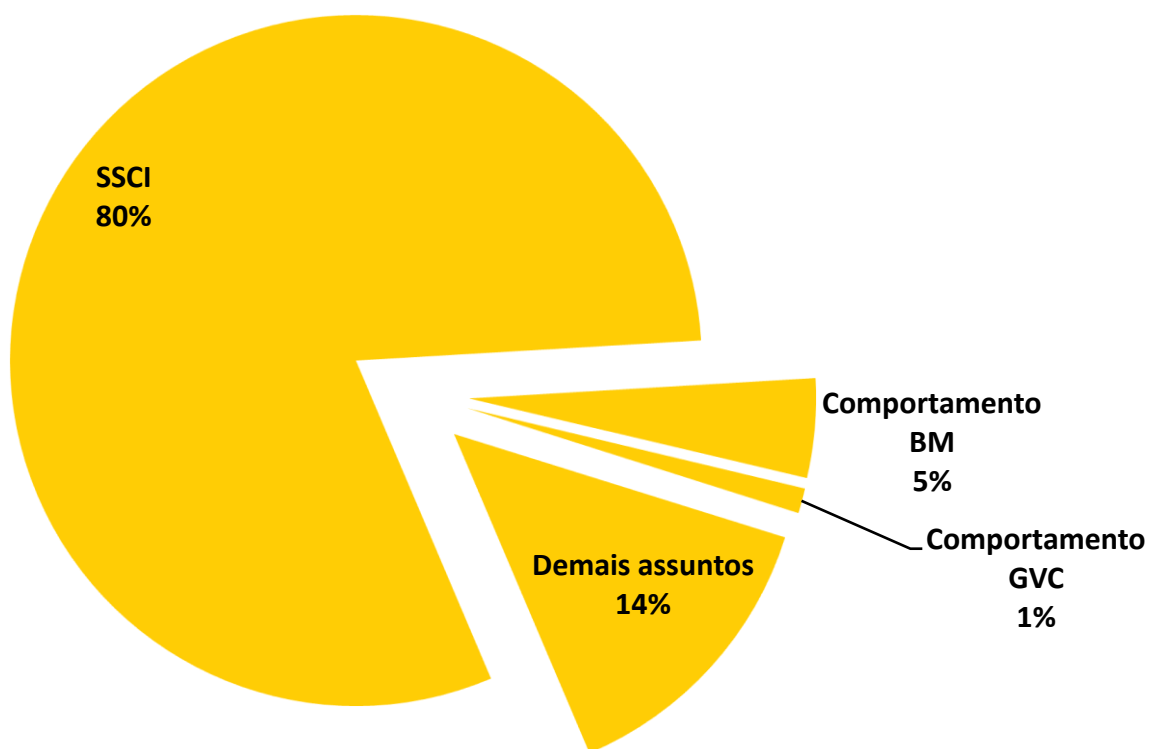


Gráfico 25 - Total de manifestações por Assunto (10ºBBM)



19. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 11º BBM

O 11º BBM recebeu 8 manifestações no total, sendo o batalhão que menos recebeu manifestações de ouvidoria no ano de 2023.

Foram recebidas 3 denúncias, 3 solicitações, 1 reclamação e 1 sugestão. Dentre os assuntos abordados 37% referem-se a SSCI, 25% a Comportamento de Militar, 13 % Comportamento de BC e 25% a demais assuntos.

20. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 12º BBM

O 12º BBM recebeu 17 manifestações, equivalente a 2% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 4 batalhões que menos receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2023.

Das 17 manifestações registradas, são 9 denúncias, 5 reclamações e 3 solicitações, representando 53%, 29% e 18% respectivamente. Dentre os assuntos demandados: Comportamento Bombeiro Comunitário recebeu 7 (41%) das manifestações, Comportamento de Militar 5 (29%) e o Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI teve 2 (12%) das manifestações. Demais assuntos representaram 18% do total das demandas atendidas.

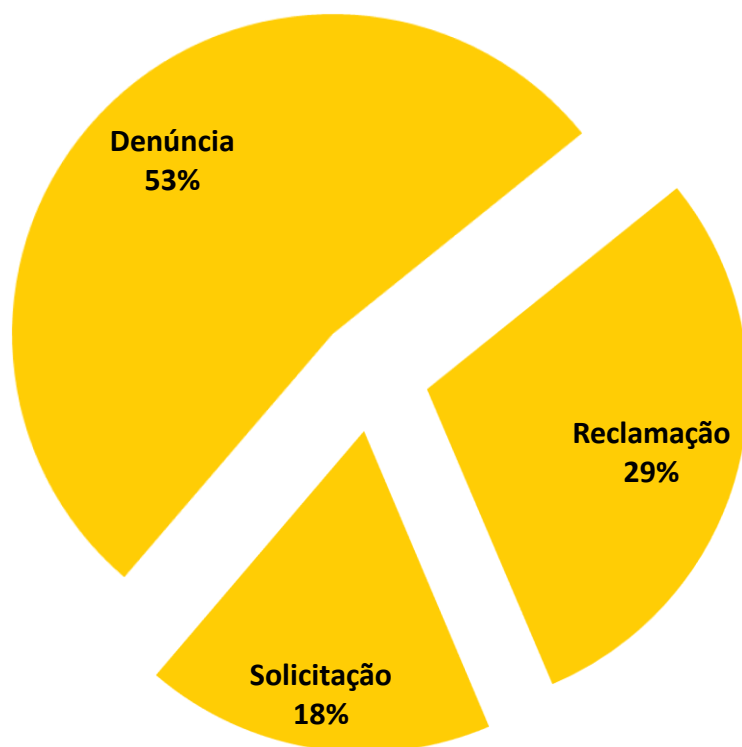


Gráfico 26 - Total de manifestações por Tipo (12ºBBM)

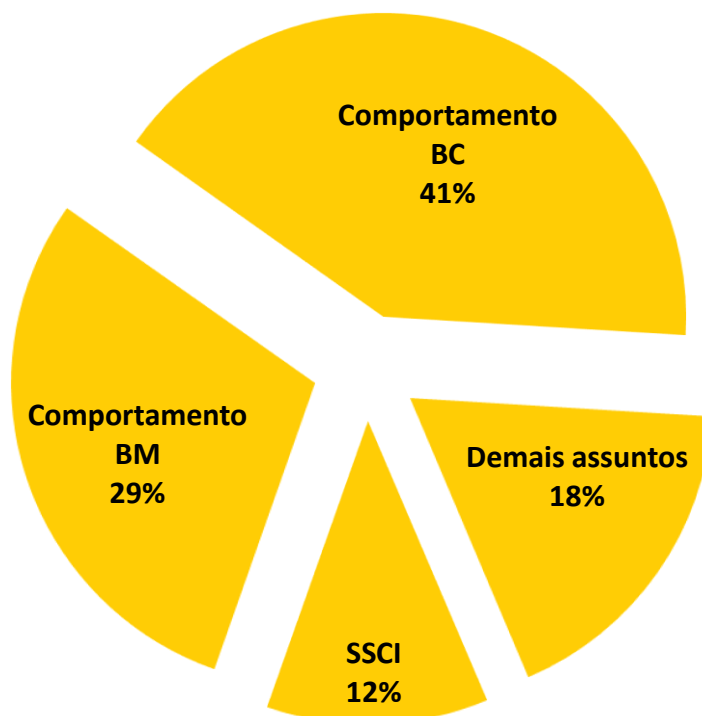


Gráfico 27 - Total de manifestações por Assunto (12ºBBM)

21. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 13º BBM

O 13º BBM recebeu 74 manifestações, equivalente a 10% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 4 batalhões que mais receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2023. Com relação ao ano de 2022, percebe-se uma retração de 32% no número de demandas direcionadas ao 13º BBM, que no ano anterior atendeu 111 manifestações.

Das 74 manifestações registradas, 44 são solicitações e 15 reclamações, representando 60% e 21%, respectivamente. Foram registradas ainda, 10 denúncias e 4 elogios. Dentre os assuntos demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI teve 51 (69%) das manifestações; Comportamento de Militar recebeu 8 (11%) das manifestações, Comportamento de BC e Comportamento de GVC com 2 manifestações cada um. Os 15% dos atendimentos restantes foram classificados como assuntos diversos devido a grande variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

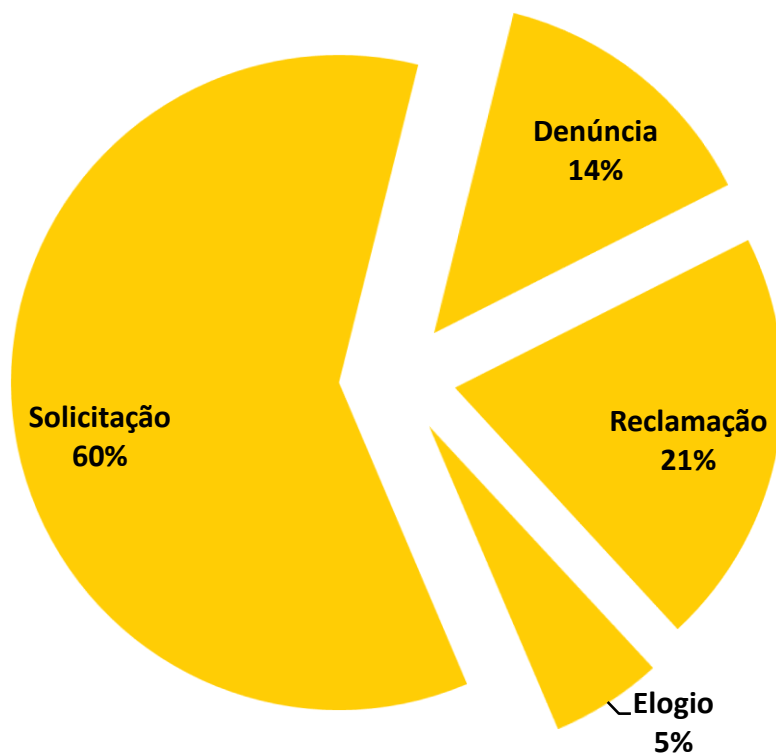


Gráfico 28 - Total de manifestações por Tipo (13ºBBM)

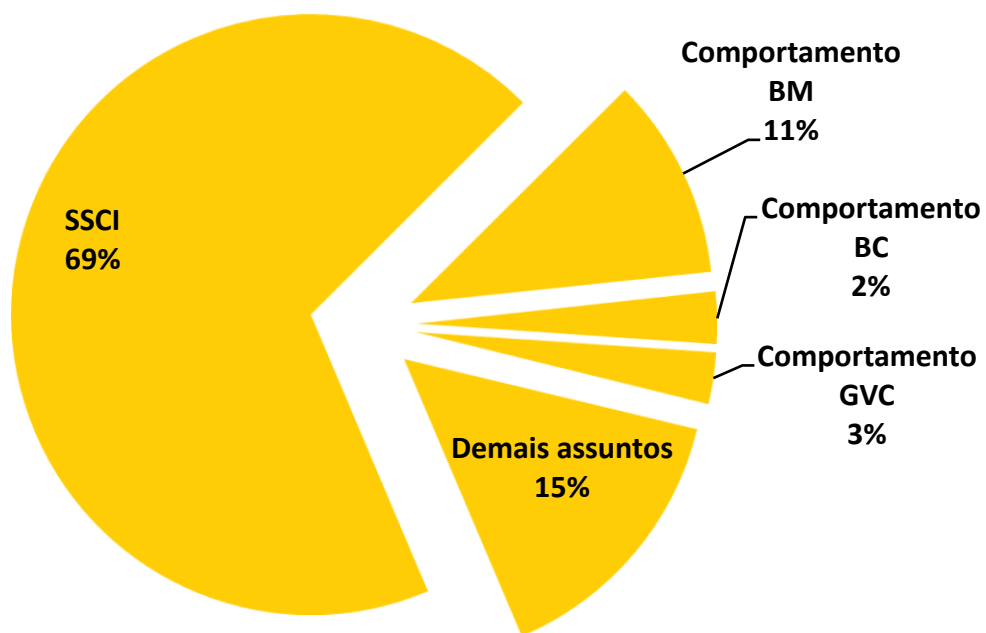


Gráfico 29 - Total de manifestações por Assunto (13ºBBM)



22. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 14º BBM

O 14º BBM recebeu 25 manifestações, equivalente a 3% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 8 batalhões que menos receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2023.

Das 25 manifestações registradas, 11 são denúncias, 8 solicitações e 4 reclamações, representando 44%, 32% e 16% respectivamente. Também foram recebidos 2 elogios. Dentre os assuntos demandados: Comportamento de Militar recebeu 40% das manifestações; Comportamento de BC 8%; Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI teve 6 (24%) das manifestações; Os 28% restantes foram classificados como demais assuntos.

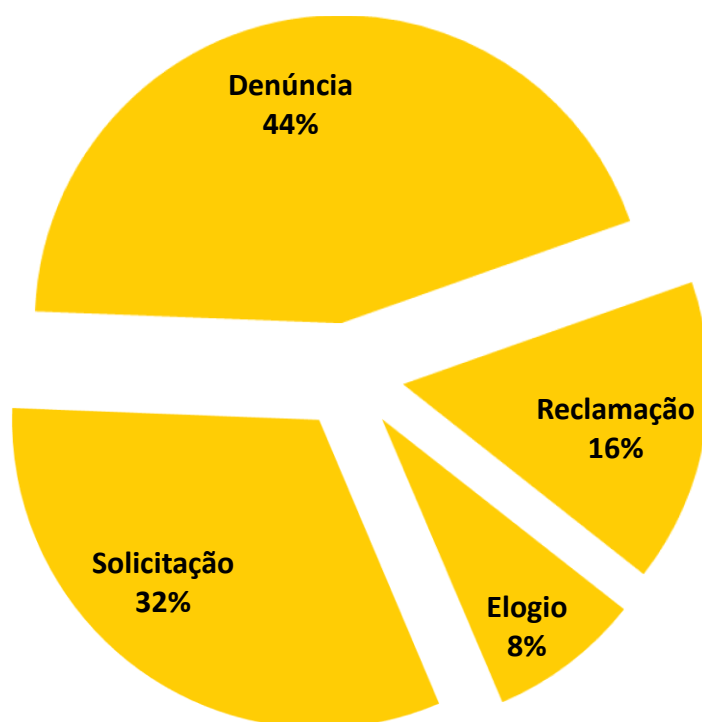


Gráfico 30 - Total de manifestações por Tipo (14ºBBM)

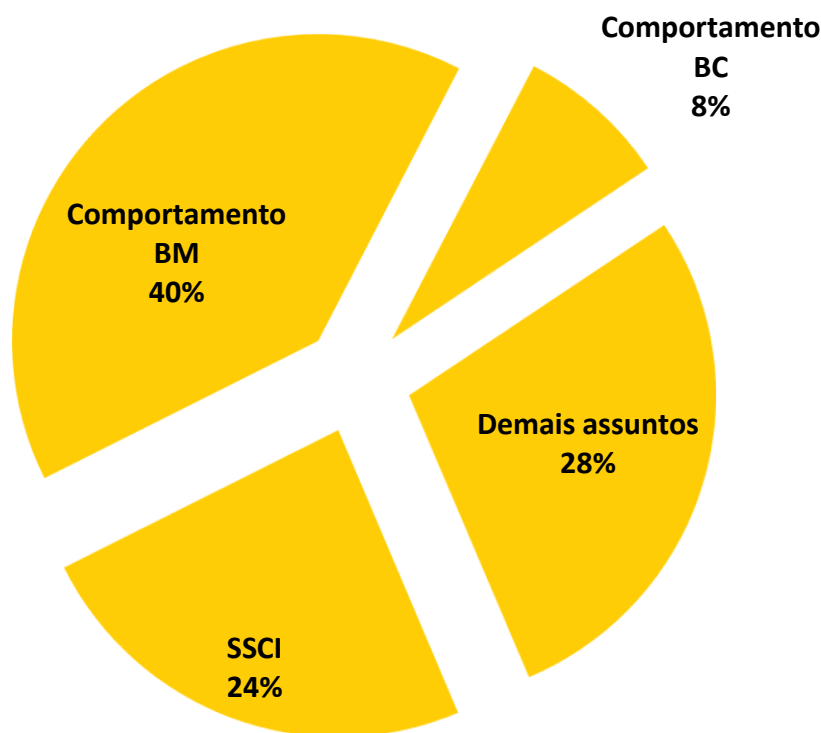


Gráfico 31 - Total de manifestações por Assunto (14ºBBM)

23. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 15º BBM

O 15º BBM recebeu 16 manifestações, equivalente a 2% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 3 batalhões que menos receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2023.

Das 16 manifestações registradas, 8 são solicitações e 5 denúncias, representando 50% e 31%, respectivamente. Foram registradas ainda, 2 (13%) reclamações e 1 Sugestão (6%) . Dentre os assuntos demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI teve 13 (81%) das manifestações; Comportamento de BC recebeu 1 demanda (6%) das manifestações. Os 2 (13%) atendimentos restantes foram classificados como assuntos diversos devido a grande variedade de temas abordados, entre eles serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros e solicitações de informações e documentos.

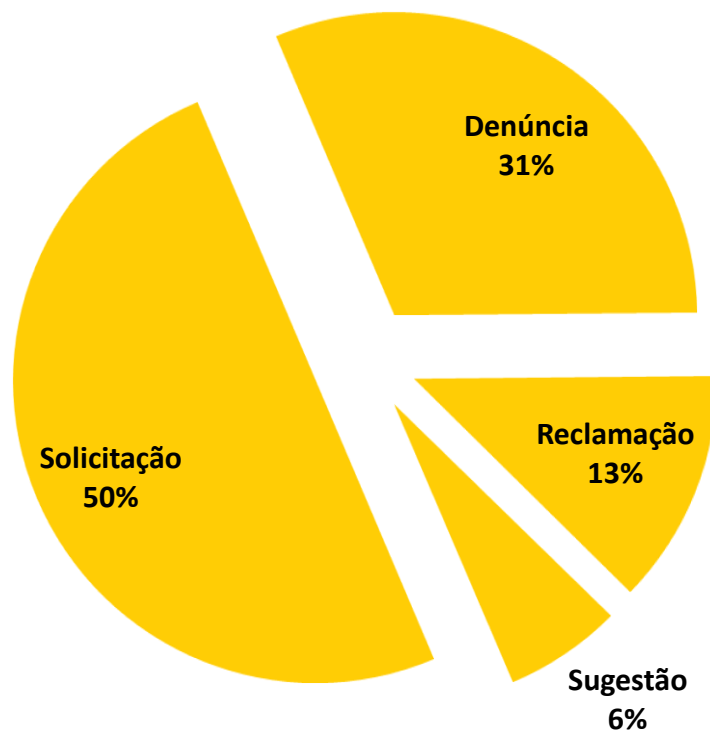


Gráfico 32 - Total de manifestações por Tipo (15ºBBM)

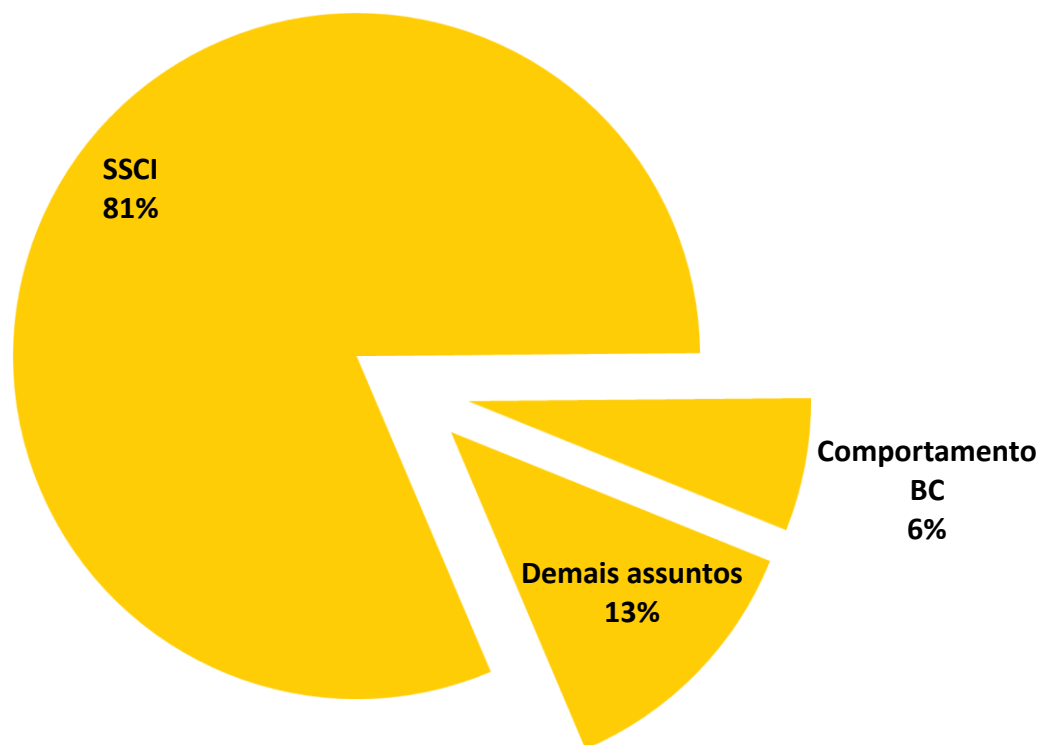


Gráfico 33 - Total de manifestações por Assunto (15ºBBM)



24. CONCLUSÃO E MELHORIAS

A partir dos tópicos abordados neste relatório, evidenciam-se providências a serem adotadas na gestão das manifestações de ouvidoria do CBMSC, bem como, transformá-las em ferramentas de aprimoramento dos processos e serviços públicos oferecidos à sociedade. A Ouvidoria do CBMSC atua como canal entre a Corporação e os usuários, inclusive na mediação de conflitos, propondo medidas corretivas ou de aprimoramento aos processos e serviços.

A Ouvidoria, além de instrumento de interação entre a população e o CBMSC, também possibilita a elaboração de diagnósticos que auxiliam na identificação dos pontos fortes e fracos que envolvem as rotinas e processos internos da corporação, bem como nos serviços prestados à sociedade.

Dessa forma sugerimos o fortalecimento dos serviços de segurança contra incêndio e pânico nos batalhões, com ênfase na promoção de recursos e meios a fim de atenderem as responsabilidades pertinentes ao Poder de Polícia Administrativa do CBMSC frente às Normas de Segurança Contra Incêndio e Pânico.

Foi percebido aumento no número de denúncias em 10% com relação ao ano de 2022, por outro lado fica evidenciado um aumento de 50% nos elogios recebidos via Ouvidoria Geral. Outro dado comparativo entre os anos de 2022 e 2023 que pode ser ressaltado é o número de manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria Geral do CBMSC, foi contabilizado um aumento de 61% nesse índice, isso indica maior eficiência na emissão de respostas para o solicitante bem como diminuição de encaminhamentos para os BBMs e Diretorias.

A Ouvidoria do CBMSC para o ano de 2024 espera melhoria no processo de gestão das manifestações, por meio de aprimoramento no tratamento dos dados obtidos. Isso será feito através de padronização das informações contidas na Planilha de Controle, nos campos referentes ao Tipos de Manifestações Recebidos e Assuntos Abordados, além de criar novos campos que serão indicadores de desempenho das Ouvidorias Seccionais do CBMSC, como por exemplo quantidade de respostas insatisfatórias dentro do período.

Espera-se que com essas ações a Ouvidoria do CBMSC possa contribuir com a melhoria contínua dos produtos e serviços colocados à disposição da sociedade catarinense pelo Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina.

Tenente Coronel BM JESIEL MAYCON ALVES
Ouvidor-Geral do CBMSC
(assinado digitalmente)