



PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PADRÃO Nº 172

SERVIÇO DE OUVIDORIA NO ÂMBITO DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA

1 OBJETIVO E INFORMAÇÕES

- a) Objetivo: Estabelecer os procedimentos da atividade de Ouvidoria Pública no âmbito do Corpo de Bombeiro Militar de Santa Catarina (CBMSC), consoante legislação vigente e as normas estabelecidas pelo Poder Executivo do Estado de Santa Catarina.
- b) Execução: Ouvidoria-Geral do CBMSC e Controladoria Geral do Estado de Santa Catarina (CGE).
- c) Versão: Primeira (V1).

2 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- a) Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CF), art. 37, inciso XXII, § 3º;
- b) Lei Federal nº 12.527, de 18/11/2011 (LAI);
- c) Lei Federal nº 13.709, de 14/08/2018 (LGPD);
- d) Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, Capítulo III e IV;
- e) Lei Complementar nº 741, de 12/06/2019, art 126, inciso II;
- f) Decreto Estadual nº 1.933, de 18/05/2022; e
- g) Decreto Estadual nº 1.328, de 14/06/2021, art 8º, inciso I, alínea “d” , § 2º e § 3º.

3 ENTRADA

- 3.1 Manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelo CBMSC, registradas conforme [Instrução de Trabalho](#) da Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina.
- 3.2 Troca de responsáveis/ouvidores nas ouvidorias setoriais do CBMSC.
 - 3.2.1 Havendo troca dos ouvidores setoriais, o comandante, diretor e/ou chefe imediato deverá providenciar a publicação da substituição no correspondente Boletim Interno e comunicar à Ouvidoria-Geral por meio de Nota Eletrônica, contendo os seguintes dados:
 - 3.2.1.1 Órgão/Lotação em que atuará como ouvidor setorial;
 - 3.2.1.2 Login/E-mail que será usado para acesso ao sistema informatizado de ouvidoria;
 - 3.2.1.3 Nome completo;
 - 3.2.1.4 Cadastro de Pessoa Física (CPF);
 - 3.2.1.5 Matrícula/RG; e
 - 3.2.1.6 Telefone de contato.
 - 3.2.2 As substituições temporárias, decorrentes do afastamento do ouvidor setorial titular por período de até 30 dias, não exigirão publicação em Boletim Interno. Bastará a comunicação via Nota Eletrônica à Ouvidoria-Geral, com os dados do substituto temporário.

4 DETALHAMENTO DE ATIVIDADE

4.1 Ouvidoria-Geral do CBMSC

4.1.1 Receber, tratar, encaminhar e devolver respostas técnicas referentes a manifestações de cidadãos(ãs), realizadas via sistema administrativo de ouvidoria do estado, por telefone, correspondência eletrônica ou outros meios;

a) Registrar em planilha de controle para fins de consulta, registro e confecção de relatórios.

b) Elaborar relatórios específicos e/ou comunicações formais.

c) Supervisionar o serviço conforme fluxograma previsto no Anexo I deste PAP.

4.1.1.2 Solicitar ao manifestante a complementação das informações, sempre que os dados apresentados forem insuficientes para análise.

4.1.2. Realizar o tratamento inicial das informações contidas na manifestação, identificando conteúdos relevantes e de interesse;

4.1.3 Definir os encaminhamentos da manifestação, com base nas informações analisadas:

a) Comunicar imediatamente ao Sr. Comandante-Geral do CBMSC, quando relacionadas à responsabilidade direta do comando da corporação ou envolverem conduta de oficiais superiores;

b) Encaminhar aos ouvidores setoriais dos órgãos de direção operacional, setorial, apoio e/ou execução, conforme a competência;

c) Encaminhar à Corregedoria-Geral e/ou a autoridade competente para apuração, manifestações que contenham denúncias fundadas de ilícito (criminal e/ou disciplinar), envolvendo bombeiro(s) militar(es), bombeiro(s) comunitário(s), guarda-vida(s) civil(s), agente(s) temporário(s) e estagiário(s), funcionário(s) civil(s), e outros servidores, quando relacionados ao exercício de cargo e/ou função junto ao CBMSC.

4.1.4 Receber a resposta técnica dos ouvidores setoriais, tratá-la e encaminhá-la, via sistema administrativo de ouvidoria do Estado à CGE, que por sua vez, após tratamento da resposta:

a) envia ao cidadão(ã) manifestante; ou

b) devolve à Ouvidoria-Geral do CBMSC para providências.

4.1.5 Supervisionar, acompanhar e orientar as Ouvidorias Setoriais.

4.1.5.1 Solicitar formalmente à CGE prorrogação de prazos para para respostas técnicas ou atendimento a demandas via Lei de Acesso à Informação (LAI).

4.1.6 Buscar e/ou recomendar soluções administrativas para o pronto atendimento ágil de reivindicações e manifestações encaminhadas ou aperfeiçoamento do serviço prestado, por intermédio da ação dos órgãos afetados ou ainda dos relatórios de atendimento da Ouvidoria Geral.

a) Acompanhar as apurações e soluções administrativas; e

b) Encaminhar relatórios à CGE, , via sistema administrativo de ouvidoria do Estado, conforme o item 4.1.4.

4.1.7 Promover e coordenar treinamentos internos para servidores servidores do CBMSC, buscando continuamente a excelência nos serviços de atendimento ao cidadão(ã) no âmbito do sistema administrativo de ouvidoria do Estado.

4.1.8 Receber solicitações de acesso à informação nos termos da LAI, elaborar as respostas técnicas (item 4.1.3, alínea “a” desta PAP) e encaminhá-las à CGE (item 4.1.4).

4.1.9 Auxiliar administrativamente o Encarregado de Proteção de Dados Pessoais no CBMSC, conforme Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.1.10 Cadastrar e manter atualizados os dados dos ouvidores setoriais para subsidiar informações à CGE e ou permitir o acionamento dos mesmos.

4.1.11 Acionar a CGE sempre que necessário para esclarecer dúvidas e/ou solicitar apoio pontual.

4.2 Ouvidoria-Setorial do CBMSC

4.2.1 Apurar informações contidas nas manifestações recebidas, bem como das solicitações de

acesso às informações, via sistema administrativo de ouvidoria do Estado.

4.2.2 Elaborar resposta técnica ao cidadão(ã) nos termos deste procedimento e de seu Anexo II, e encaminhamento à Ouvidoria-Geral (via sistema) em até 20 dias corridos a contar do recebimento da demanda, observando:

a) Não divulgar fatos narrados na manifestação aos envolvidos, exceto elogios.

Obs.: A fim de melhor tratar as informações, os ouvidores setoriais poderão apresentar, de sua própria voz ou punho, os fatos narrados, preservando informações que possam contribuir para identificar o manifestante, tudo nos termos do art. 31 da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

b) Redigir respostas claras, precisas e concisas, atendo-se a responder somente o que foi manifestado, sem citar nomes de envolvidos, sejam civis ou militares, podendo referenciá-los por suas funções e/ou cargos, desde que necessário e quando relacionados com os fatos e conteúdos narrados.

c) Incluir os dados apurados e procedimentos adotados, ou justificativa de arquivamento quando tratar-se de solicitação, reclamação e/ou denúncia.

4.2.3 Fornecer informações solicitadas pelo cidadão(ã) pautadas nos termos da LAI, via sistema administrativo de ouvidoria do Estado, nos termos deste PAP (Anexo I), e encaminhamento à Ouvidoria-Geral (via sistema) em até 10 dias corridos a contar do recebimento da demanda, observando:

a) o fornecimento irrestrito das informações solicitadas, excetuando os dados pessoais e as informações formalmente classificadas como sigilosas.

b) quando presente em documentos formais, os dados pessoais deverão ser omitidos (anonimizados) antes do fornecimento do documento (utilizar tarja ou similar).

4.2.4 Dar ciência e prestar esclarecimento de todas as manifestações recebidas (aos correspondentes comandantes, chefes e/ou diretores), bem como recomendar soluções administrativas visando ao pronto atendimento das reivindicações e manifestações encaminhadas ou aperfeiçoamento do serviço prestado, por intermédio da ação dos órgãos afetados ou ainda dos relatórios de atendimento da Ouvidoria Geral.

4.2.5 Publicar a substituição dos ouvidores setoriais em casos de afastamentos do titular superiores a 30 dias.

4.2.6 Comunicar à Ouvidoria-Geral os dados listados no Item 3.2.1 deste PAP, por meio de nota eletrônica para ouvidoria@cbm.sc.gob.br (necessário para todos os afastamentos).

4.2.7 Acionar a Ouvidoria-Geral sempre que necessário para sanar dúvidas e/ou solicitar apoio.

4.3 Das responsabilidades

4.3.1 Manter sigilo absoluto sobre documentos e dados de manifestações.

4.3.1.1 Comunicar fatos relevantes a superiores, preservando a identidade do manifestante.

4.3.1.2 Proibir cópias ou compartilhamento não autorizado do conteúdo das manifestações.

4.3.3 Restringir acesso a dados sensíveis aos servidores diretamente envolvidos (LGPD).

4.3.4 Responsabilizar civil e criminalmente os infratores, incluindo a aplicação de multas.

5 SAÍDAS

5.1. Publicar o PAP e/ou alterações no BCBM.

5.2 Inserir o novo PAP e /ou alterações e anexos na Biblioteca do EMG.

5.3 Enviar nota eletrônica à rede do CBMSC divulgando o PAP novo ou sua alteração.

5.4 Publicar em boletim interno quando da substituição dos bombeiros militares na função de ouvidor setorial.

6 ANEXO

- a) Anexo I: Fluxograma de Atendimento às Manifestações ao Sistema Administrativo de Ouvidoria do Estado; e
- b) Anexo II: Modelo de Respostas Técnicas das Ouvidorias Setoriais

7 PUBLICAÇÃO

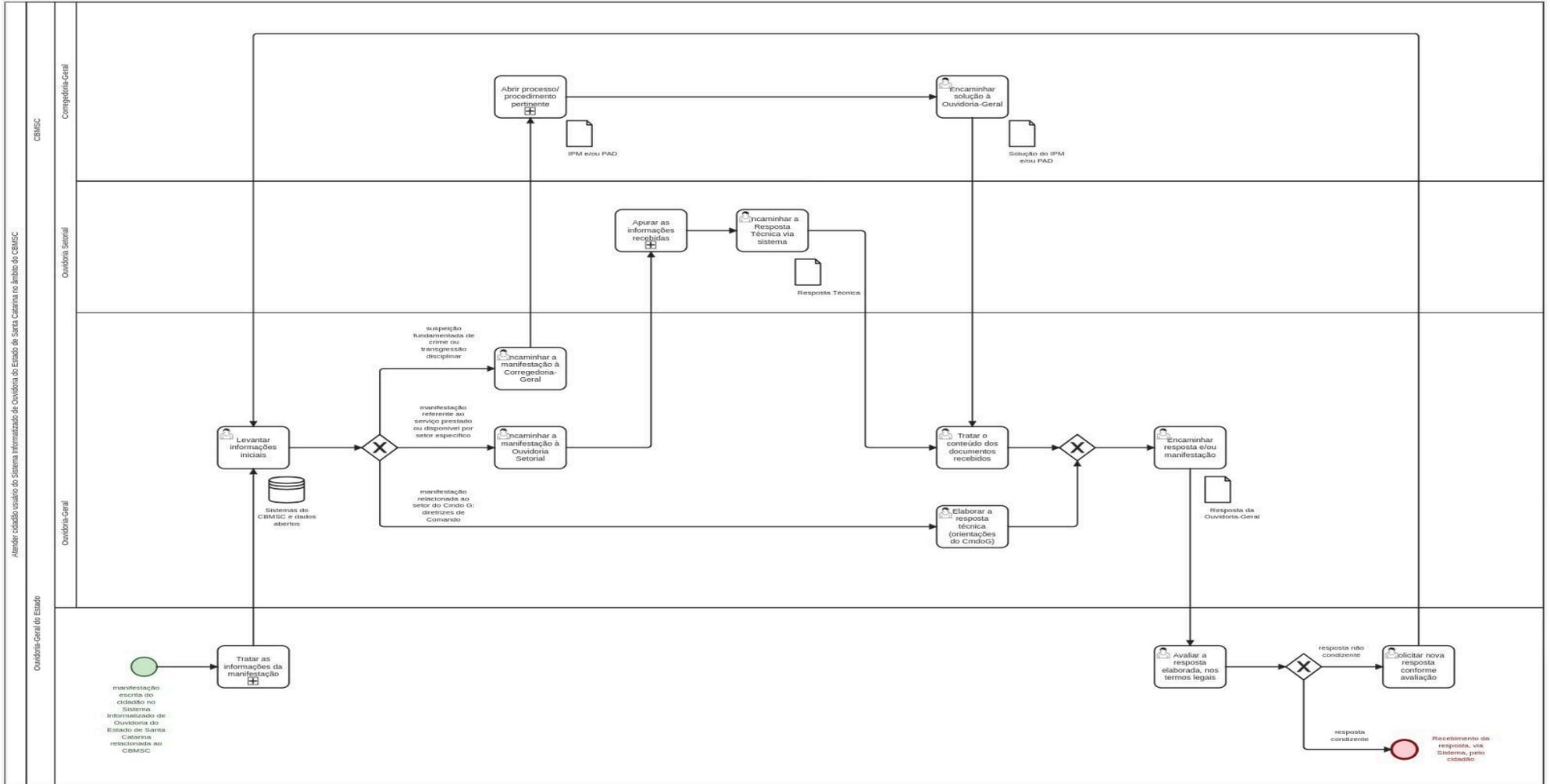
- a) SGP-e: CBMSC 0007730/2025.
- b) Publicar este PAP no Boletim do Corpo de Bombeiros Militar.
- c) Revogar a primeira versão.

Florianópolis, data da assinatura digital.

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

ANEXO I

FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES AO SISTEMA ADMINISTRATIVO DE OUVIDORIA DO ESTADO



ANEXO II
MODELO DE RESPOSTAS TÉCNICAS DAS OUVIDORIAS SETORIAIS

Prezado(a) Senhor(a)

I. Com nossos cordiais cumprimentos, vimos prestar elementos a respeito da manifestação apresentada na Ouvidoria Geral do Estado.

II. A manifestação foi encaminhada ao XXº Batalhão de Bombeiro Militar (XX ° BBM) do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina (CBMSC), responsável pela área e que realizou o levantamento das informações.

III. De imediato gostaríamos de apresentar nossas escusas e esclarecemos / Observando os fatos apresentados, e após as devidas diligências / Compreendemos o desagrado causado, no entanto / Agradecemos a manifestação e destacamos que / xxxxxxxxxxxx .

- a) Xxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxx ; e*
- b) Xxxxxx xxxxxxxxxxx xxx xxxxxxxxxxx .*

IV. Por fim xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxx .

Atenciosamente,

Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina.

