



# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2022: ATENDIMENTOS A MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Janeiro/2022 a Dezembro/2022



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 2022.....	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 2022 (01/01/2022 à 31/12/2022) 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 2022

A Ouvidoria do CBMSC registrou 1052 manifestações no ano de 2022, sendo que 813 foram encaminhadas aos Batalhões de Bombeiro Militar e 239 são manifestações encaminhadas diretamente aos setores responsáveis, Estado Maior Geral e Comando-Geral. Todas as manifestações foram respondidas e o tempo médio de resposta



foi de 8,72 dias.

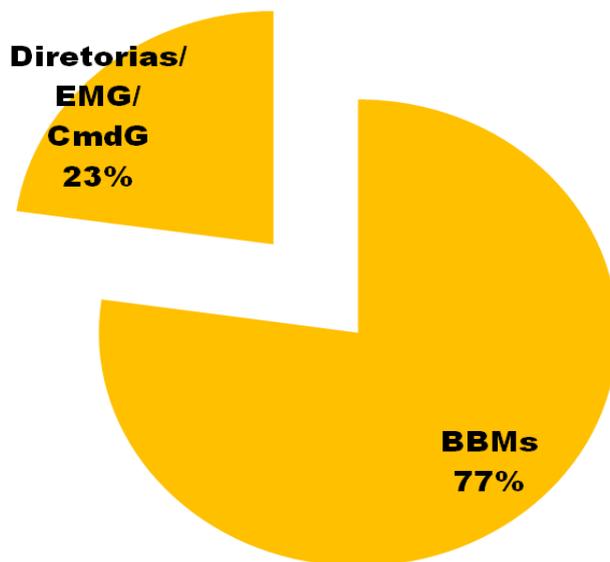


Gráfico 1 - Total manifestações atendidas

## 5. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

A maior parte das manifestações (61%) atendidas pela Ouvidoria do CBMSC pertence ao tipo Solicitação. O tipo Reclamação, alcança percentual bem menor (19%), Denúncias (9%), Sugestões (6%), LAI (3%) e Elogios (2%).

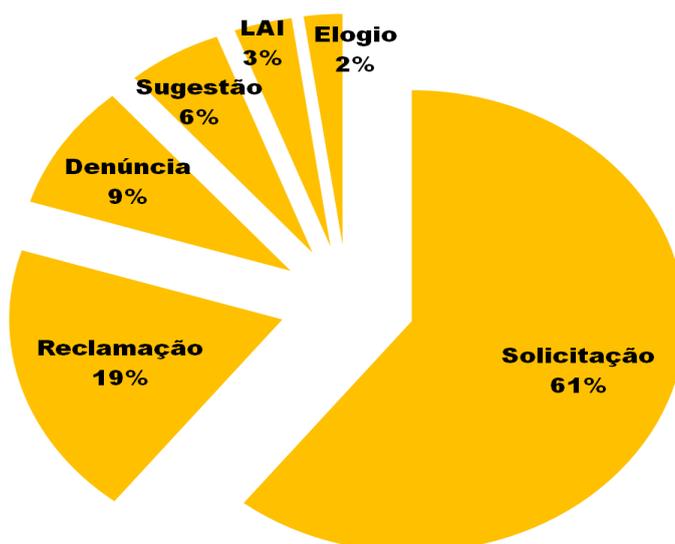


Gráfico 2 - Total de manifestações por tipo

## 6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Os assuntos mais demandados no ano de 2022 pela Ouvidoria do CBMSC foram relacionados ao Serviço de Segurança Contra Incêndio (SSCI) com 619 atendimentos, o que representa 58% do total. Logo após temos Comportamento de Militar/GVC/BC/BCP com 143 atendimentos e 18% de representatividade com relação ao total. As demais manifestações atendidas que representam 24% referem-se a assuntos variados, como serviços prestados pela corporação, solicitações de informações e documentos, entre outros.

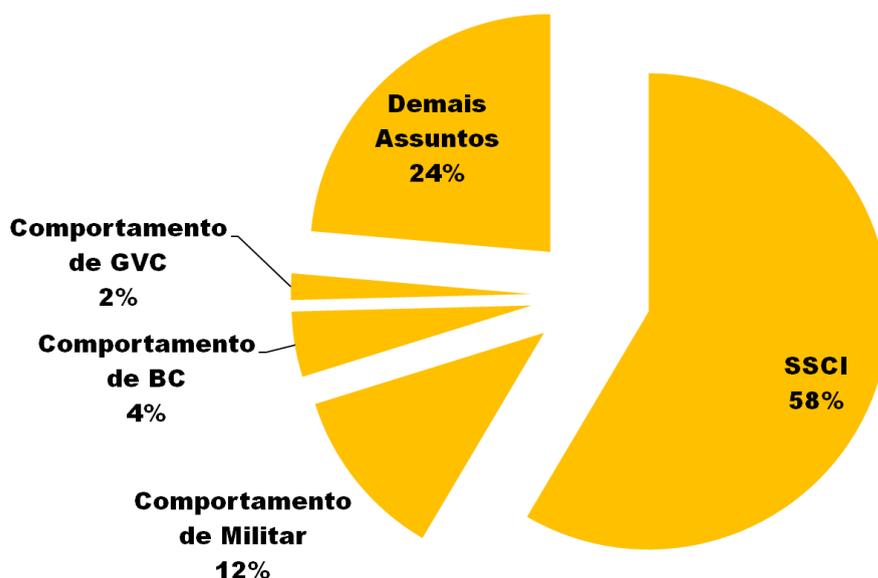


Gráfico 3 - Total de manifestações por assunto principal

## 7. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR BBM

Do total de 813 manifestações atendidas dentro os Batalhões de Bombeiro Militar - BBM, o 1º BBM foi o que recebeu mais manifestações, com 187 registros, o que equivale a 22% do total. Ocupando o segundo lugar em recebimentos a manifestações o 7º BBM com 20% e 162 registros, seguido por 110 do 13º BBM e 74 do 10º BBM, representando 13% e 9% respectivamente. O 3º BBM atendeu a 7% do total, o que é equivalente a 58 manifestações. O 11º BBM foi o que recebeu menos, com 1 solicitação durante o ano de 2022.

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.

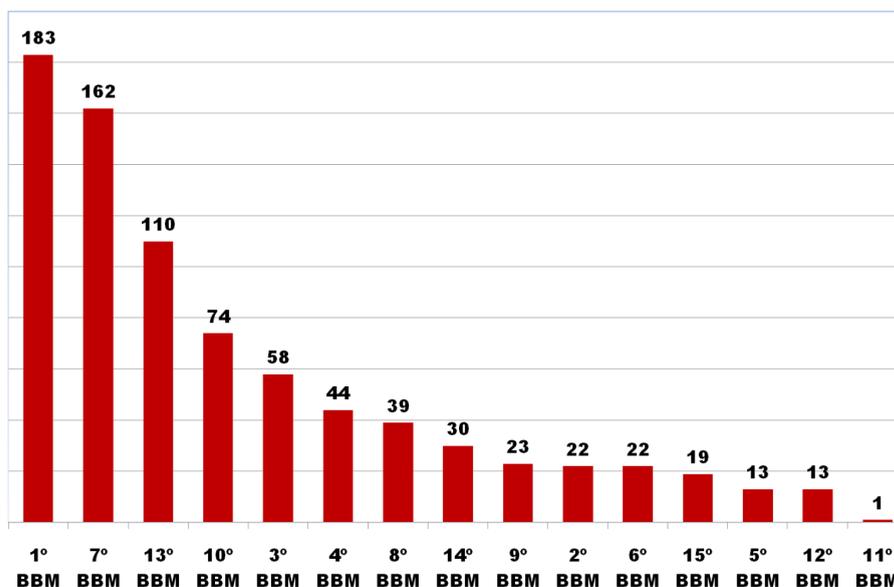


Gráfico 4 - Total de manifestações por BBM

## 8. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR SETOR

239 manifestações foram atendidas diretamente pelos setores responsáveis pelo 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 recebeu manifestações foi a Diretoria de Segurança Contra Incêndio - DSCI, com 68 registros e 28% de representatividade do total. Logo após, o EMG com 26% das manifestações, equivalente a 63 atendimentos. 13% das manifestações foram respondidas diretamente pela Ouvidoria do CBMSC, pois tratavam-se de assuntos de baixa complexidade. A Diretoria de Pessoal - DP foi responsável por responder a 20 manifestações, o que representou 8% do total.

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.

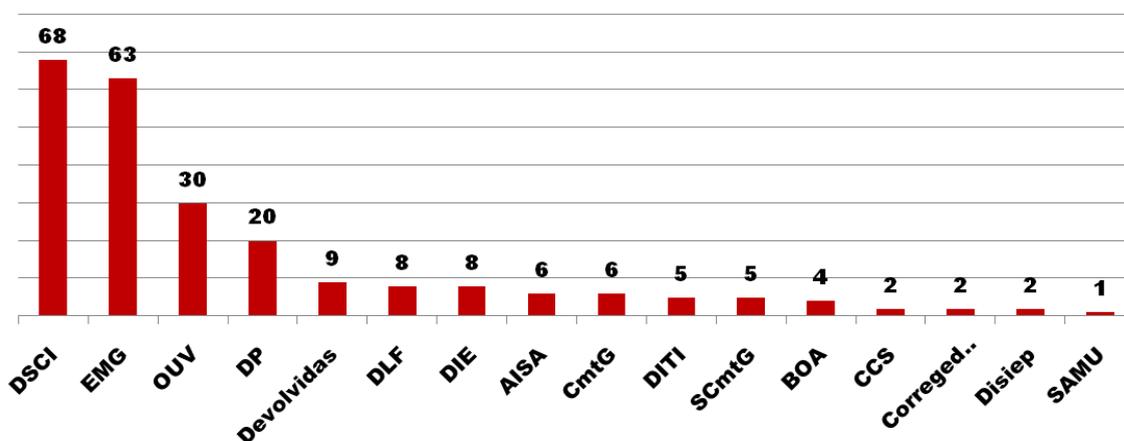


Gráfico 5 - Total de manifestações por Setor



## 9. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 1º BBM

O 1º BBM recebeu 183 (22%) das manifestações registradas no controle da Ouvidoria do CBMSC, sendo o batalhão com o maior número de manifestações recebidas no ano de 2022. Conseguiu responder às manifestações em um prazo médio de 6,7 dias.

Das 183 manifestações registradas, 130 são solicitações e 36 reclamações, representando 70% e 20%, respectivamente. Foram registradas ainda, 9 denúncias, 6 elogios, 1 sugestão e 1 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.

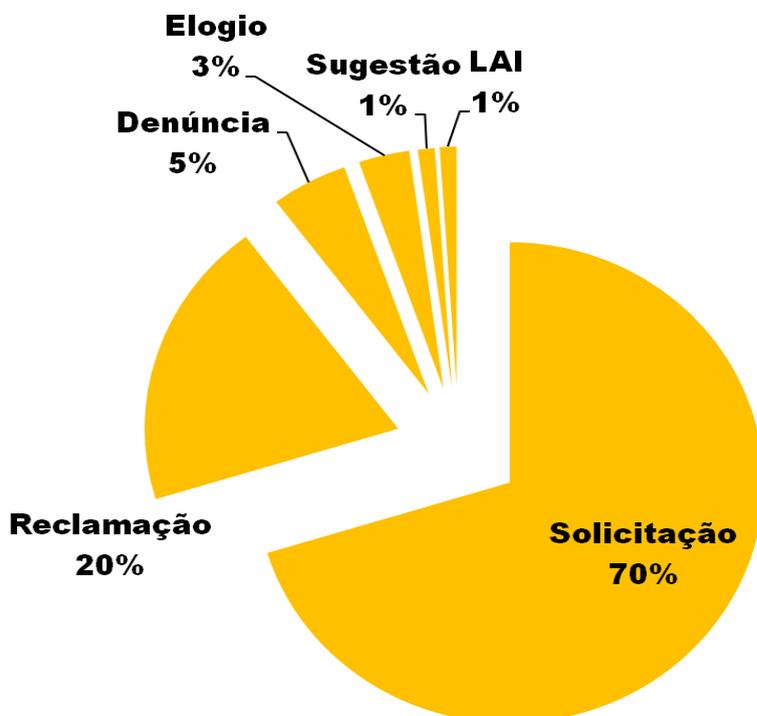


Gráfico 6 - Total de manifestações por Tipo (1ºBBM)

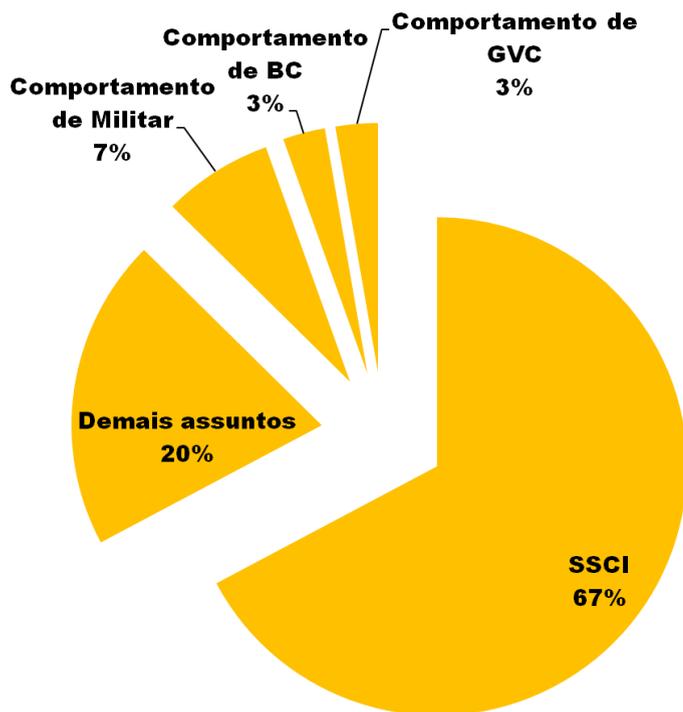


Gráfico 7 - Total de manifestações por Assunto (1ºBBM)

## 10. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 2º BBM

O 2º BBM recebeu 22 manifestações, equivalente a 2% 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 8,15 dias.

Das 22 manifestações registradas, 12 são solicitações e 7 reclamações, representando 55% e 32%, respectivamente. Foram registradas ainda, 2 denúncias e 1 sugestão. Os assuntos mais demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI com 46% das manifestações; seguido por Comportamento de Militar/Bombeiro Comunitário/Guarda Vida Civil com 21% das manifestações. Os 9% 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.

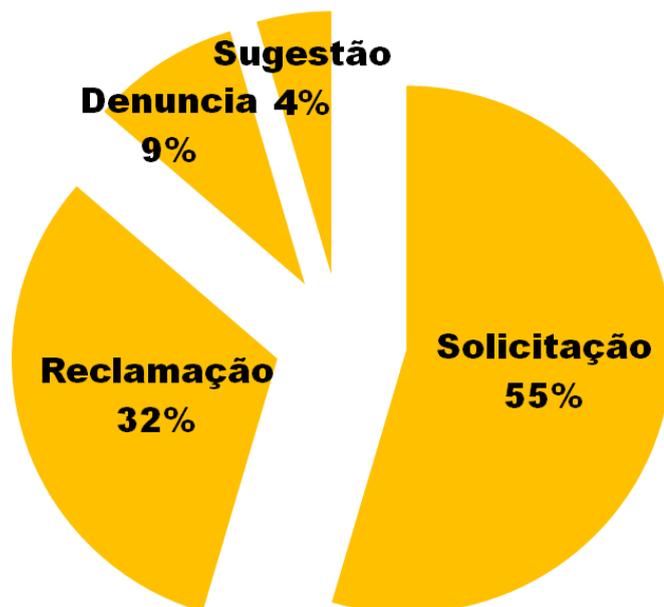


Gráfico 8 - Total de manifestações por Tipo (2ºBBM)

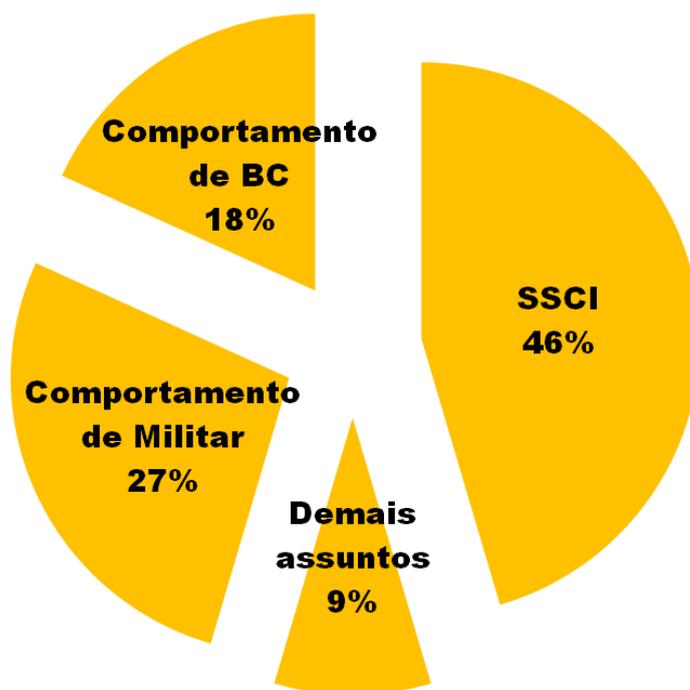


Gráfico 9 - Total de manifestações por Tipo (2ºBBM)

## 11. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 3º BBM



O 3º BBM recebeu 58 manifestações, equivalente a 7% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 5 batalhões que mais receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2022. Conseguiu responder às manifestações em um prazo médio de 4,7 dias.

Das 58 manifestações registradas, 36 são solicitações e 16 reclamações, representando 62% e 27%, respectivamente. Foram registradas ainda, 5 denúncias e 1 elogio. Os assuntos mais demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI com 60% das manifestações; Comportamento de Militar/Bombeiro Comunitário/Guarda Vida Civil recebeu 24% das manifestações. Os 16% 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.

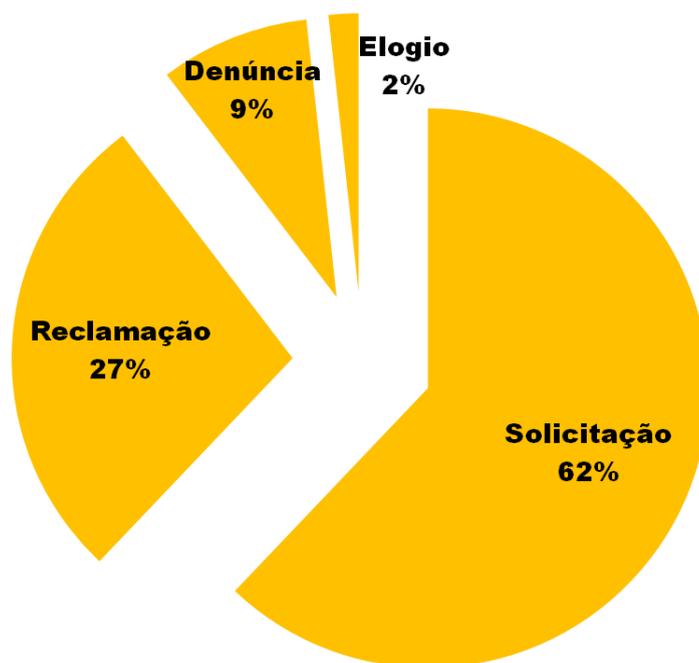


Gráfico 10 - Total de manifestações por Tipo (3ºBBM)

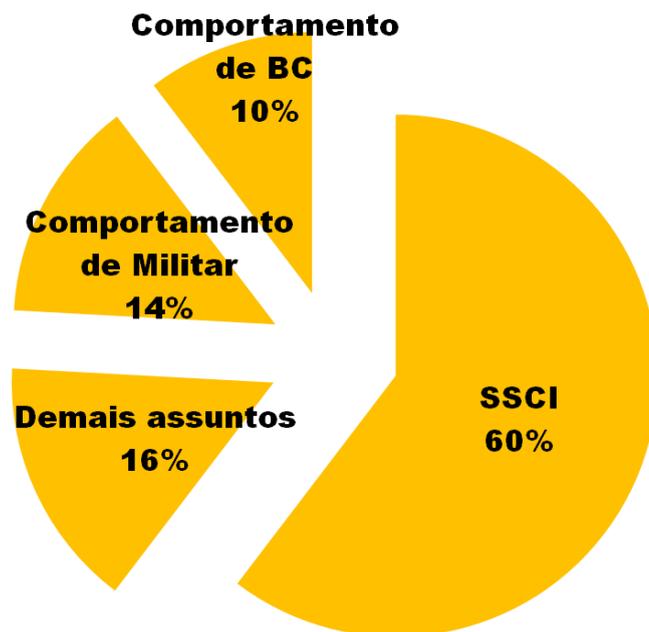


Gráfico 11 - Total de manifestações por Assunto (3ºBBM)

## 12. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 4º BBM

O 4º BBM recebeu 44 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 44 manifestações registradas, 30 são solicitações e 10 reclamações, representando 68% e 23%, respectivamente. Foram registradas ainda, 3 denúncias e 1 sugestão. Os assuntos mais demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI com 25 (57%) das manifestações; Comportamento de Militar/Bombeiro Comunitário/Guarda Vida Civil recebeu 12 (27%) das manifestações. Os 16% (7) 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.

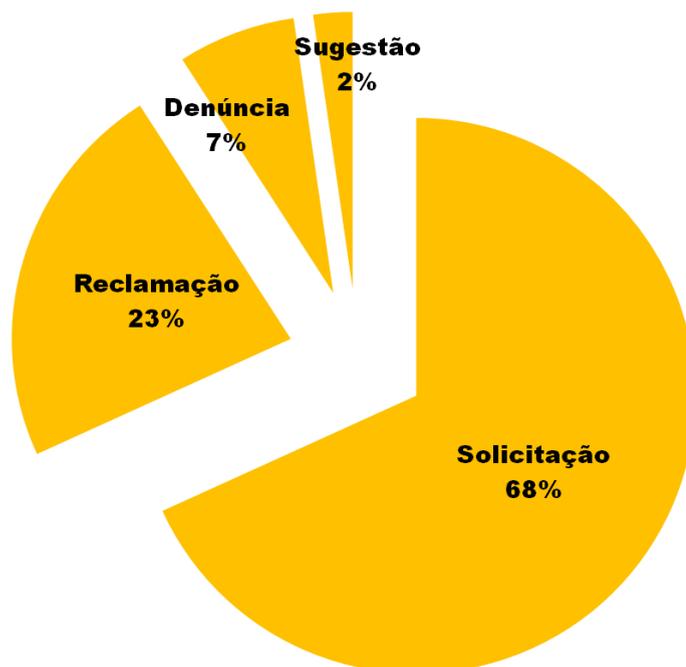


Gráfico 12 - Total de manifestações por Tipo (4ºBBM)

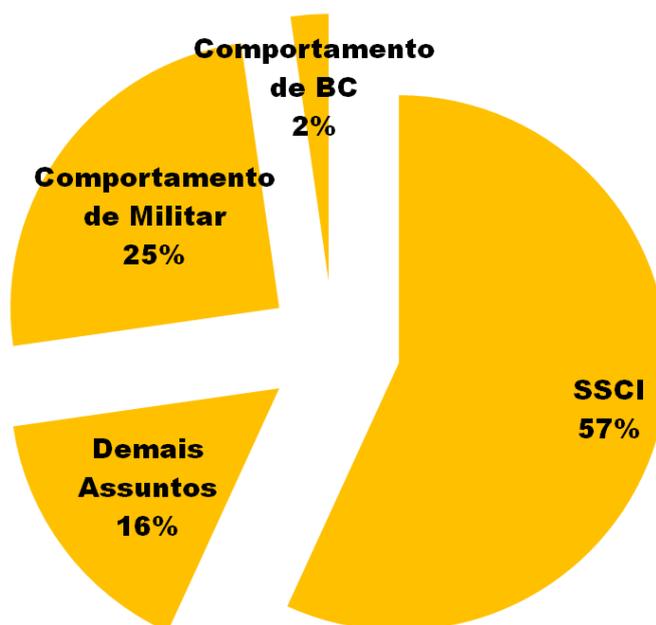


Gráfico 13 - Total de manifestações por Assunto (4ºBBM)

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

O 5º BBM recebeu 13 manifestações, equivalente a 2% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 3 batalhões que menos receberam manifestações de ouvidoria no



ano de 2022. Conseguiu responder às manifestações em um prazo médio de 6,53 dias.

Das 13 manifestações registradas, 4 são solicitações, 4 reclamações e 4 sugestões representando 31% cada tipo. Foi registrado ainda 1 elogio. Os assuntos mais demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI com 5 (38%) das manifestações; Comportamento de Militar/Bombeiro Comunitário/Guarda Vida Civil recebeu também 5 (39%) das manifestações. Os 23% (3) 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.

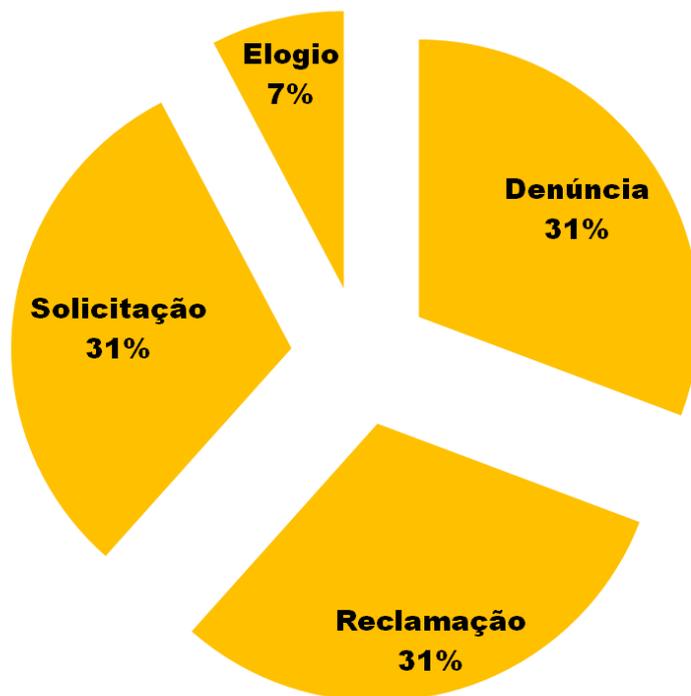


Gráfico 14 - Total de manifestações por Tipo (5ºBBM)

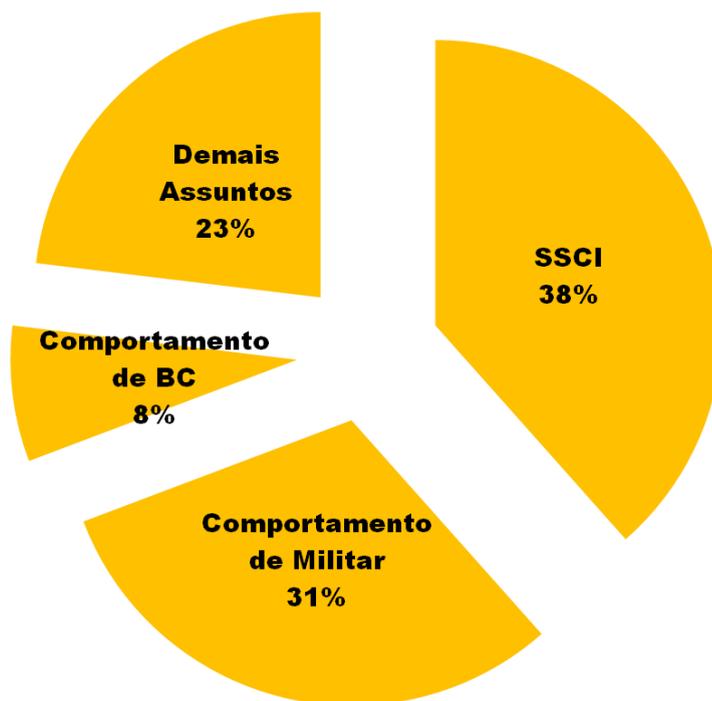


Gráfico 15 - Total de manifestações por Assunto (5ºBBM)

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

O 5º 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, 16 são solicitações e 3 reclamações, representando 73% e 14%, respectivamente. Foram registradas ainda, 2 denúncias e 1 elogio. Os assuntos mais demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI com 15 (68%) das manifestações; Comportamento de Militar/Bombeiro Comunitário/Guarda Vida Civil recebeu 5 (23%) das manifestações. Os 7 (9%) 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.

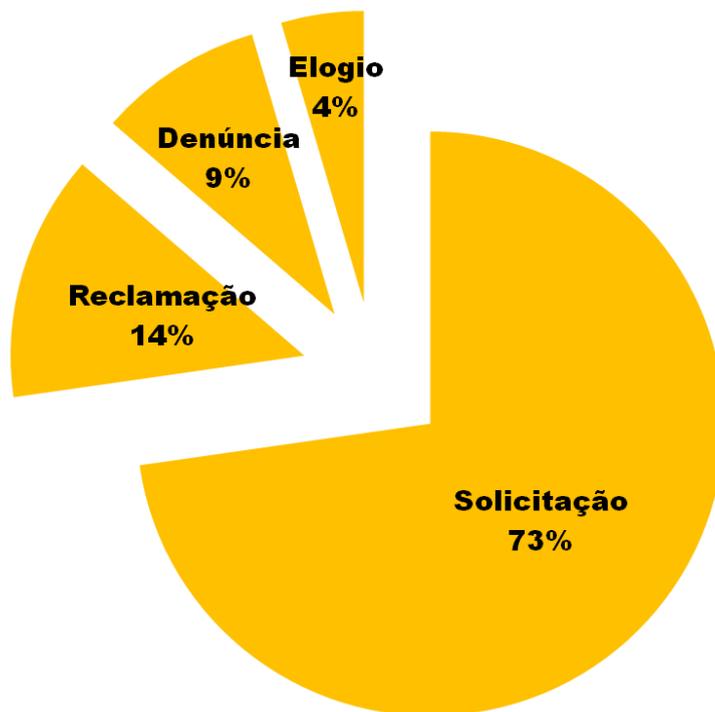


Gráfico 16 - Total de manifestações por Tipo (6ºBBM)

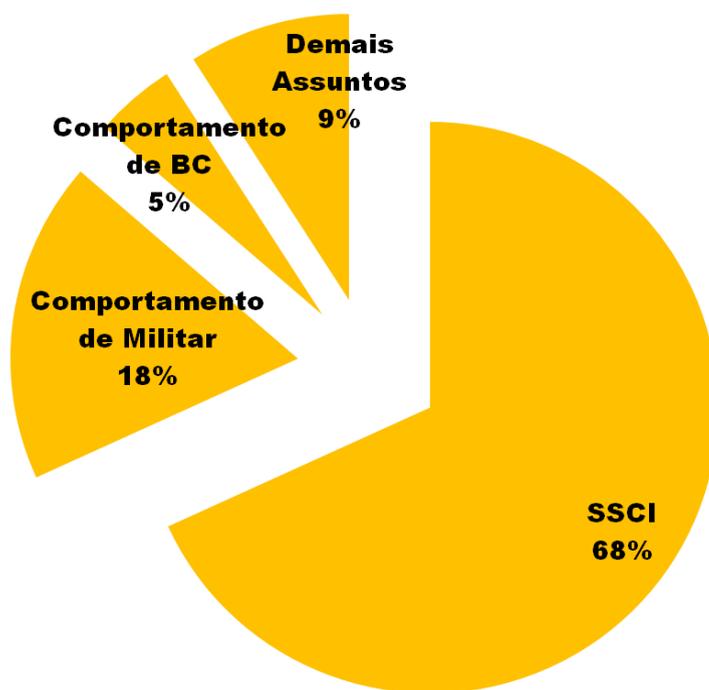


Gráfico 17 - Total de manifestações por Assunto (6ºBBM)

## 15. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 7º BBM



O 7º BBM recebeu 162 manifestações, equivalente a 20% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 2 batalhões que mais receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2022. Conseguiu responder às manifestações em um prazo médio de 7,04 dias.

Das 162 manifestações registradas, 113 são solicitações e 29 reclamações, representando 70% e 18%, respectivamente. Foram registradas ainda, 15 denúncias e 3 Leis de Acesso à Informação - LAI e 2 elogios. Os assuntos mais demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI com 121 (74%) das manifestações; Comportamento de Militar/Bombeiro Comunitário/Guarda Vida Civil recebeu 21 (14%) das manifestações. Os 20 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.

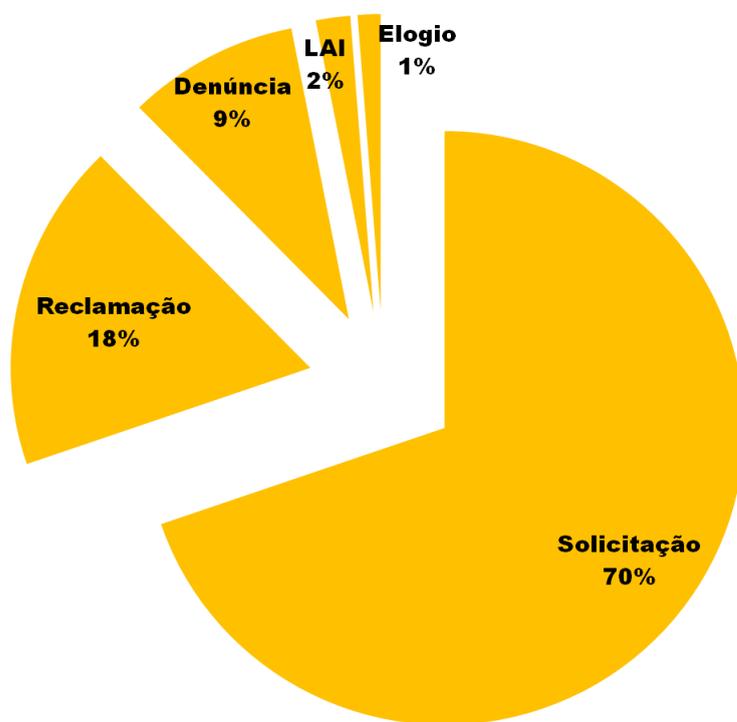


Gráfico 18 - Total de manifestações por Tipo (7ºBBM)

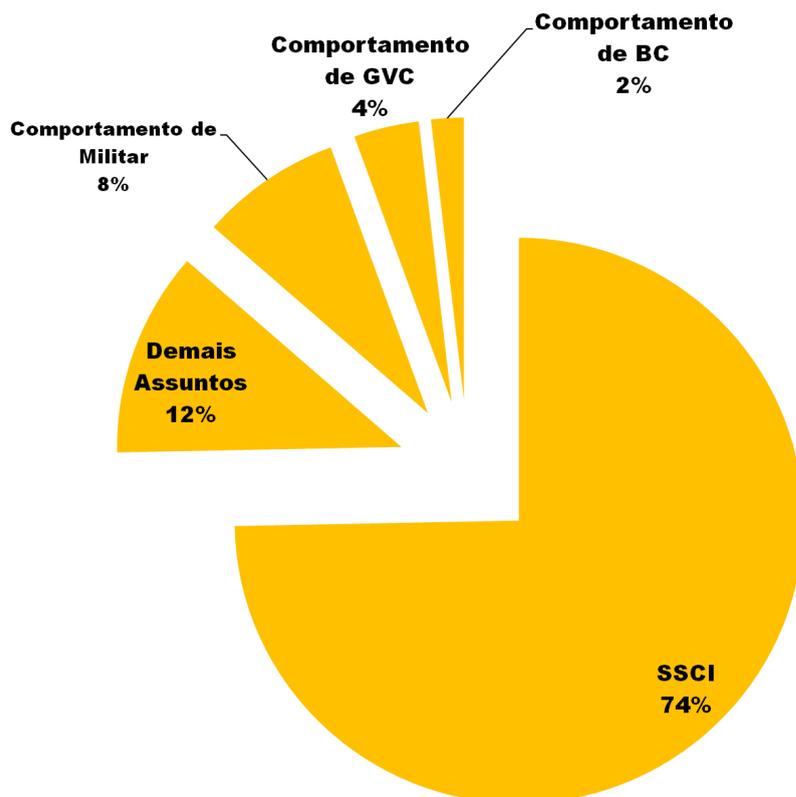


Gráfico 19 - Total de manifestações por Assunto (7ºBBM)

#### 16. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 8º BBM

O 8º BBM recebeu 39 manifestações, equivalente a 5% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 7 batalhões que mais receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2022. Conseguiu responder às manifestações em um prazo médio de 3,18 dias.

Das 39 manifestações registradas, 15 são solicitações e 13 reclamações, representando 39% e 34%, respectivamente. Foram registradas ainda, 5 denúncias, 5 elogios e 1 sugestão. Dentre os assuntos demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI teve 37% das manifestações; Comportamento de Militar/Bombeiro Comunitário/Guarda Vida Civil recebeu 24% das manifestações. Os 39% 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.

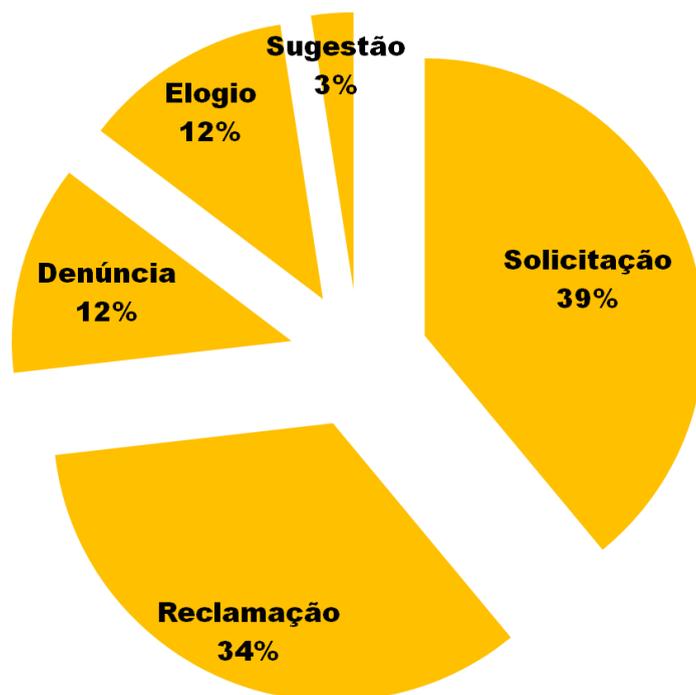


Gráfico 20 - Total de manifestações por Tipo (8ºBBM)

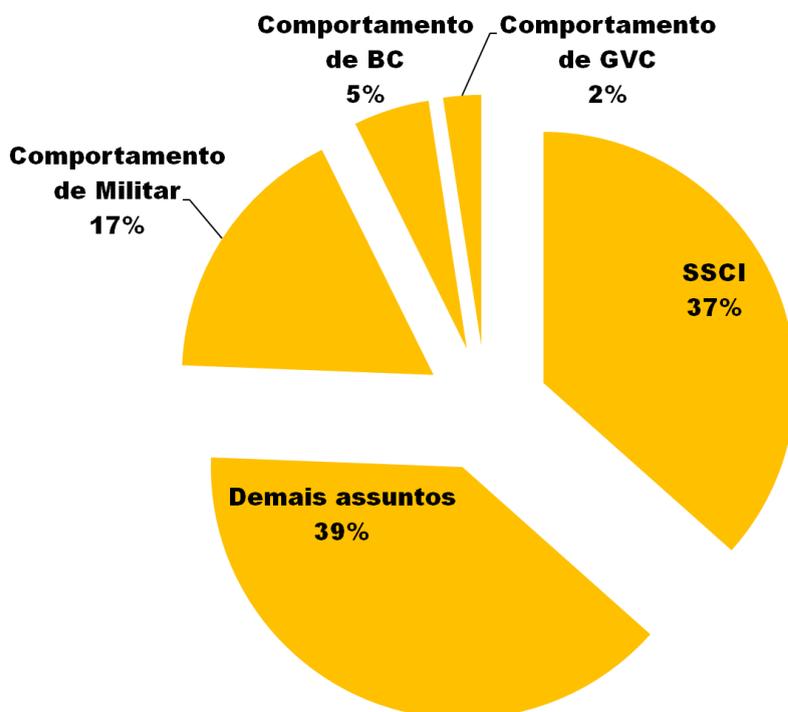


Gráfico 21 - Total de manifestações por Assunto(8ºBBM)



### 17. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 9º BBM

O 9º BBM recebeu 23 manifestações, equivalente a 3% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 7 batalhões que menos receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2022. Conseguiu responder às manifestações em um prazo médio de 6,40 dias.

Das 23 manifestações registradas, 19 são solicitações e 2 denúncias, representando 83% e 9%, respectivamente. Foram registradas ainda, 1 reclamação e 1 elogio. Dentre os assuntos demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI teve 16 (69%) das manifestações; Comportamento de Militar/Bombeiro Comunitário/Guarda Vida Civil recebeu 2 (9%) das manifestações. Os 5 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.

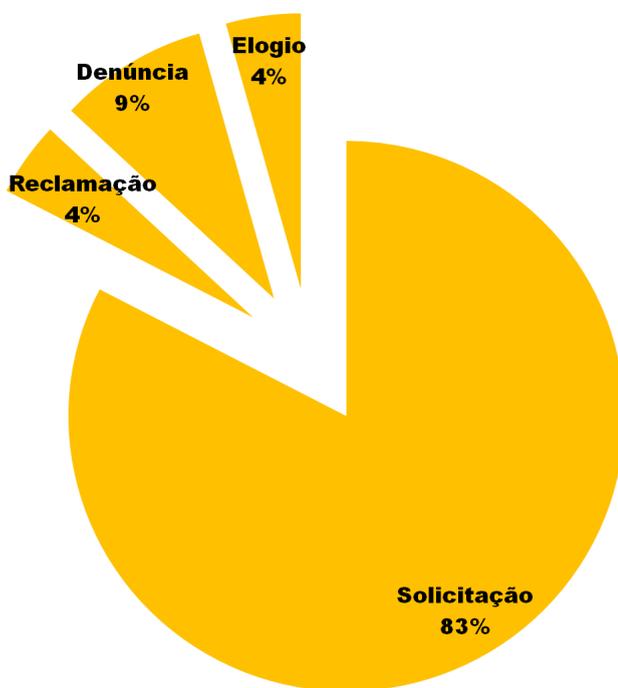


Gráfico 22 - Total de manifestações por Tipo (9ºBBM)

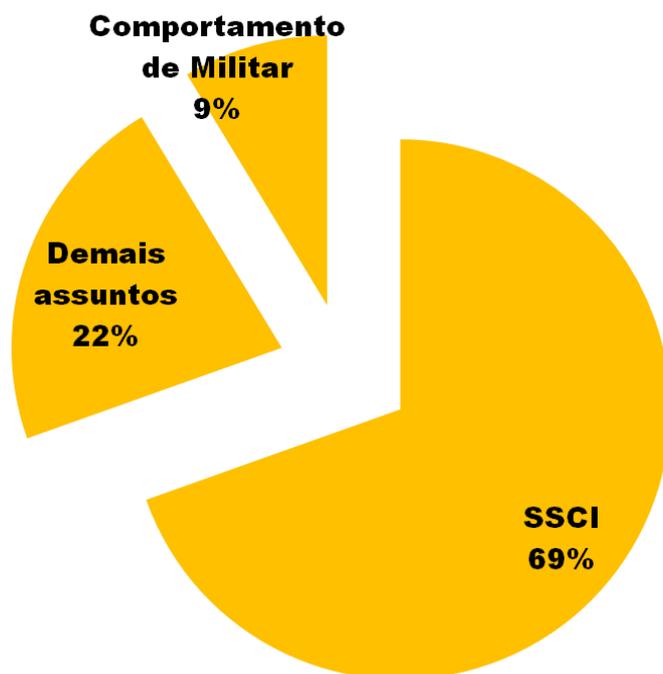


Gráfico 23 - Total de manifestações por Assunto (9ºBBM)

## 18. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 10º BBM

O 10º BBM recebeu 74 manifestações, equivalente a 9% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 4 batalhões que mais receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2022. Conseguiu responder às manifestações em um prazo médio de 5,81 dias.

Das 74 manifestações registradas, 59 são solicitações e 8 reclamações, representando 79% e 11%, respectivamente. Foram registradas ainda, 4 denúncias, 2 elogios e 1 Lei de Acesso à Informação - LAI. Dentre os assuntos demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI teve 75% das manifestações; Comportamento de Militar/Bombeiro Comunitário/Guarda Vida Civil recebeu 13% das manifestações. Os 12% 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.

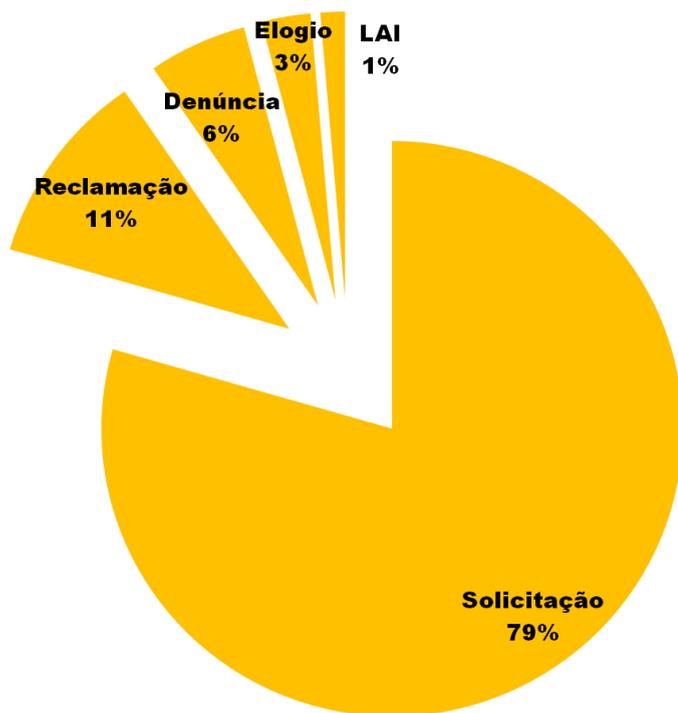


Gráfico 24 - Total de manifestações por Tipo (10ºBBM)

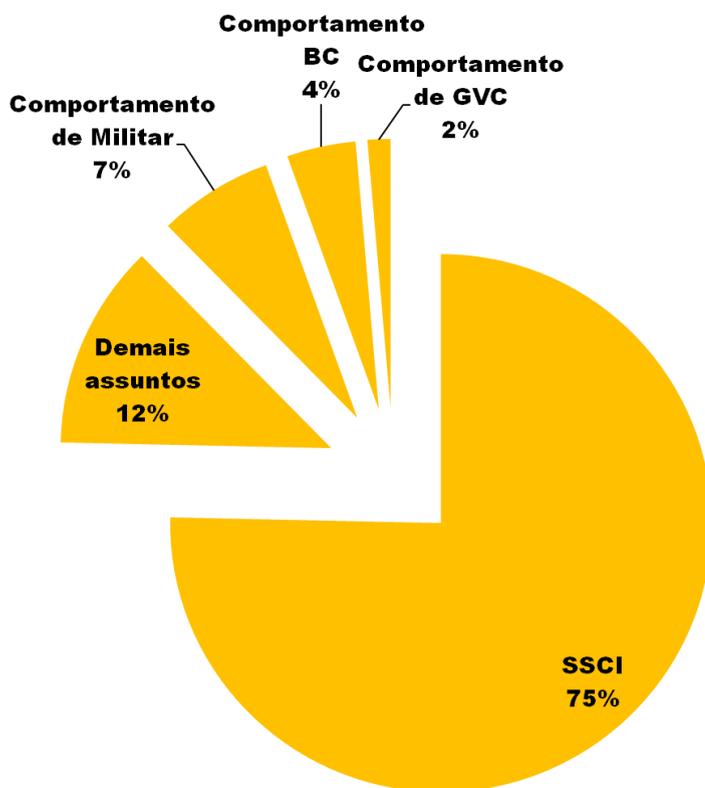


Gráfico 25 - Total de manifestações por Assunto (10ºBBM)



## 19. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 11º BBM

O 11º BBM recebeu 1 manifestação, sendo o batalhão que menos recebeu manifestações de ouvidoria no ano de 2022. Conseguiu responder às manifestações em um prazo de 3 dias.

A manifestação recebida é do tipo Solicitação e tem como assunto Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI.

## 20. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 12º BBM

O 12º BBM recebeu 13 manifestações, equivalente a 1% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 4 batalhões que mais receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2022. Conseguiu responder às manifestações em um prazo médio de 1,50 dias.

Das 13 manifestações registradas, 7 são solicitações e 3 reclamações, representando 54% e 23%, respectivamente. Foram registradas ainda, 2 denúncias e 1 sugestão. Dentre os assuntos demandados: Comportamento de Militar/Bombeiro Comunitário/Guarda Vida Civil recebeu 7 (54%) das manifestações Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI teve 5 (38%) das manifestações e 8% dos atendimento sobre departamento pessoal.

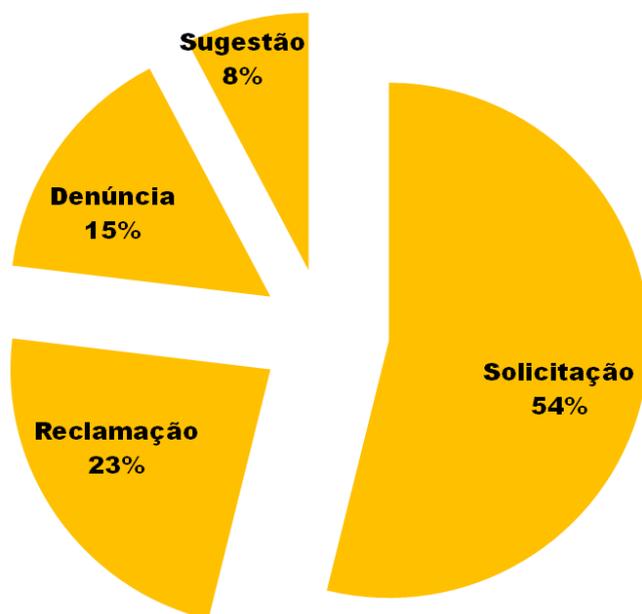


Gráfico 26 - Total de manifestações por Tipo (12ºBBM)

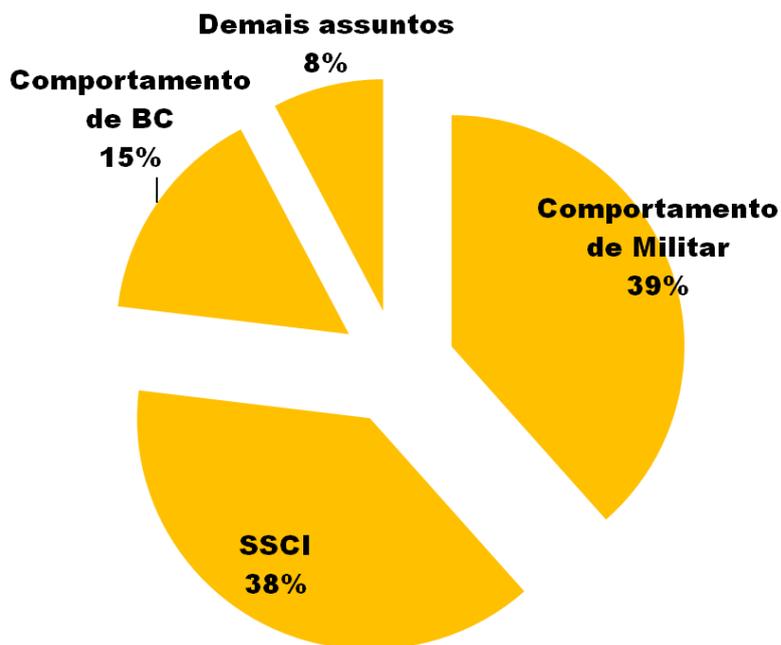


Gráfico 27 - Total de manifestações por Assunto (12ºBBM)

## 21. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 13º BBM

O 13º BBM recebeu 111 manifestações, equivalente a 14% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 3 batalhões que mais receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2022. Conseguiu responder às manifestações em um prazo médio de 7,26 dias.

Das 111 manifestações registradas, 81 são solicitações e 18 reclamações, representando 73% e 16%, respectivamente. Foram registradas ainda, 7 denúncias, 4 elogios e 1 Lei de Acesso à Informação - LAI. Dentre os assuntos demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI teve 84 (76%) das manifestações; Comportamento de Militar/Bombeiro Comunitário/Guarda Vida Civil recebeu 13 (12%) das manifestações. Os 11% 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.

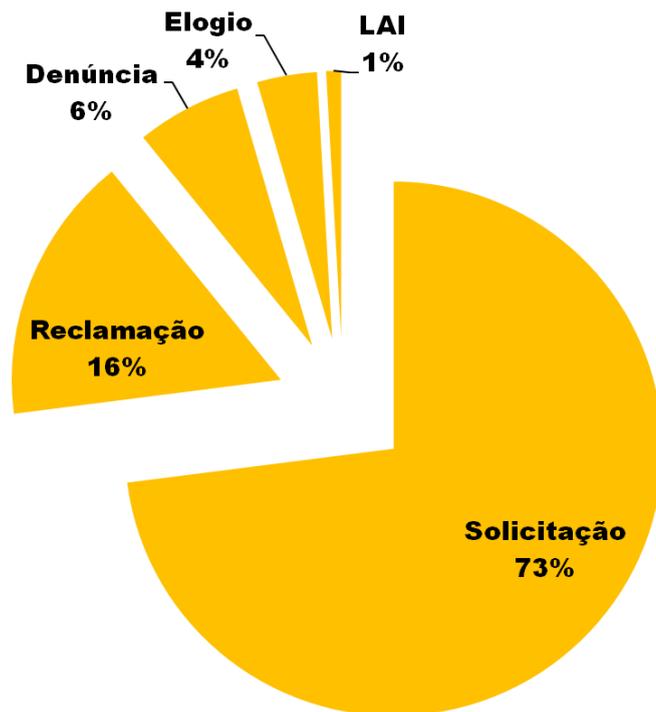


Gráfico 28 - Total de manifestações por Tipo (13ºBBM)

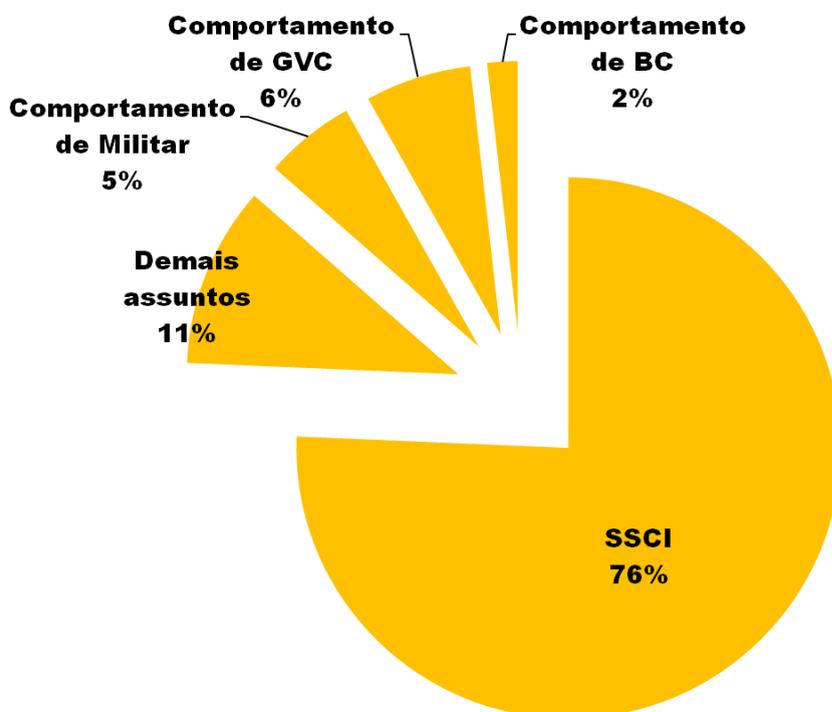


Gráfico 29 - Total de manifestações por Assunto (13ºBBM)



## 22. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 14º BBM

O 14º BBM recebeu 31 manifestações, equivalente a 4% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 8 batalhões que menos receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2022. Conseguiu responder às manifestações em um prazo médio de 6,03 dias.

Das 31 manifestações registradas, 12 são denúncias, 10 solicitações e 9 reclamações, representando 39%, 32% e 29% respectivamente. Dentre os assuntos demandados: Comportamento de Militar/Bombeiro Comunitário/Guarda Vida Civil recebeu 45% das manifestações; Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI teve 12 (39%) das manifestações; Os 6% restantes foram classificados como assuntos diversos.

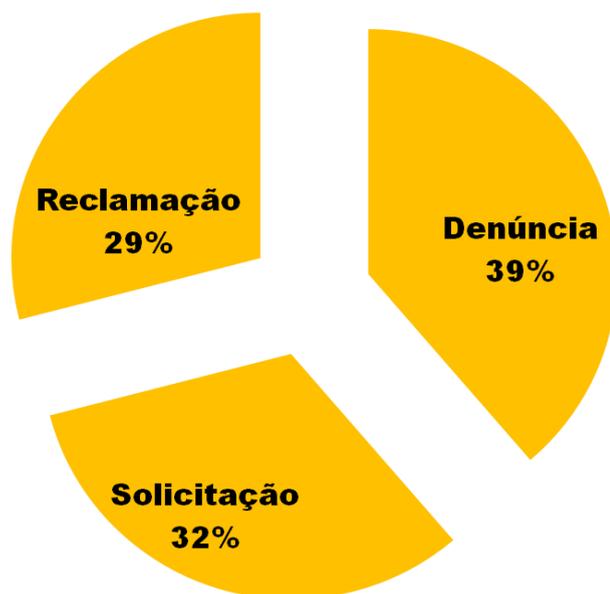


Gráfico 30 - Total de manifestações por Tipo (14ºBBM)

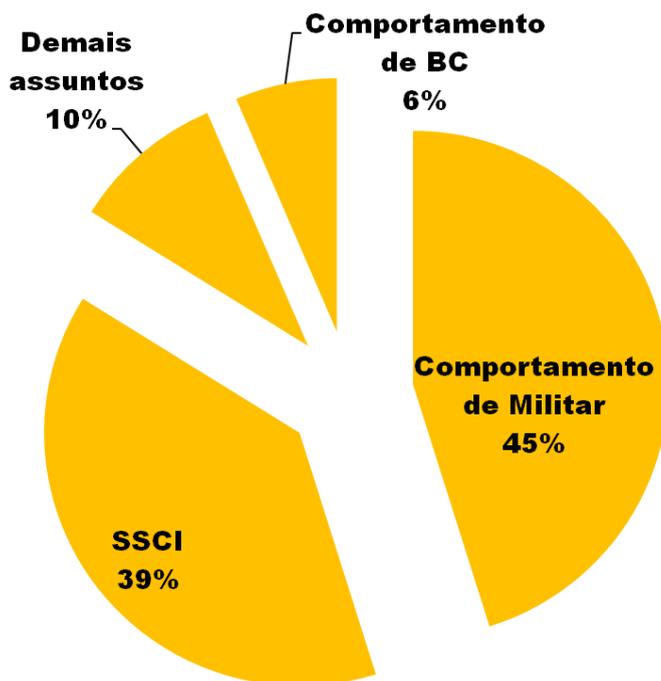


Gráfico 31 - Total de manifestações por Assunto (14ºBBM)

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

O 15º BBM recebeu 19 manifestações, equivalente a 2% do total da Ouvidoria do CBMSC, ficando entre os 4 batalhões que menos receberam manifestações de ouvidoria no ano de 2022. Conseguiu responder às manifestações em um prazo médio de 7,47 dias.

Das 19 manifestações registradas, 11 são solicitações e 5 denúncias, representando 58% e 26%, respectivamente. Foram registradas ainda, 3 (16%) reclamações. Dentre os assuntos demandados: Serviço de Segurança Contra Incêndio - SSCI teve 12 (63%) das manifestações; Comportamento de Militar/Bombeiro Comunitário/Guarda Vida Civil recebeu 3 (16%) das manifestações. Os 4 (21%) 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.

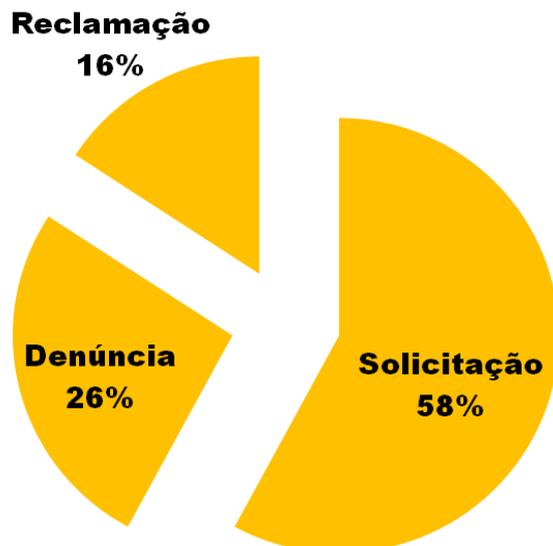


Gráfico 32 - Total de manifestações por Tipo (15ºBBM)

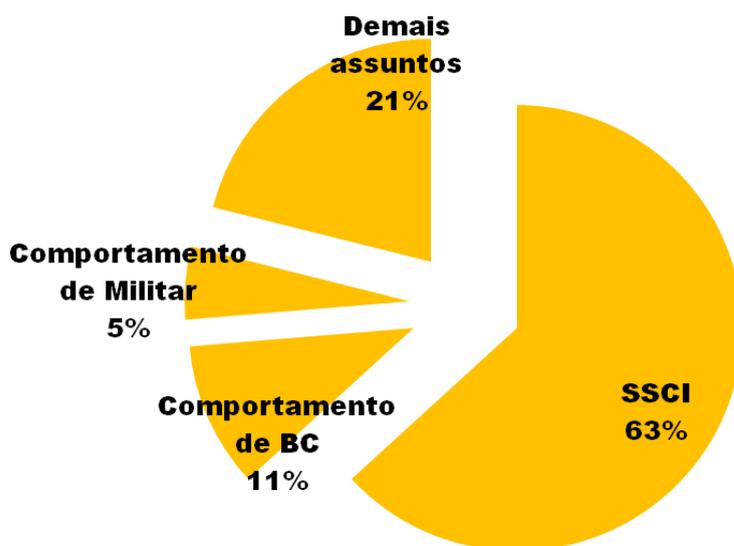


Gráfico 33 - Total de manifestações por Assunto (15ºBBM)

## 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 destaque para o 13ºBBM (Batalhão de Bombeiro Militar sediado em Balneário Camboriú), 7ºBBM (Batalhão de Bombeiro Militar sediado em Itajá) e 1ºBBM (Batalhão de Bombeiro Militar sediado em Florianópolis), 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. Ainda como sugestão, destacamos a oportunidade de promover estratégias e ações a fim de fortalecer os vínculos de camaradagem entre bombeiros militares e comunitários atuantes na região oeste, em especial nas circunscrições do 14ºBBM (Batalhão de Bombeiro Militar sediado em Xanxerê) e 12ºBBM (Batalhão de Bombeiro Militar sediado em São Miguel do Oeste).

A Ouvidoria do CBMSC para o ano de 2023 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)



## Assinaturas do documento



Código para verificação: **05YV39HV**

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



**JESIEL MAYCON ALVES** (CPF: 021.XXX.059-XX) em 14/02/2023 às 16:13:12

Emitido por: "SGP-e", emitido em 21/02/2019 - 16:02:40 e válido até 21/02/2119 - 16:02:40.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/Q0JNU0NfOTk5MI8wMDAwNDg0NI80ODQ5XzlwMjNfMDVZVjM5SFY=> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **CBMSC 00004846/2023** e o código **05YV39HV** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.