



CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

GOVERNO DO ESTADO
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO AMAZONAS
OUVIDORIA GERAL

GOVERNADOR DO ESTADO

Wilson Miranda Lima

VICE-GOVERNADOR DO ESTADO

Tadeu de Souza Silva

CONTROLADOR GERAL DO ESTADO

Jeibson dos Santos Justiniano

**SUB-CONTROLADOR GERAL DE
TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA**

Albefredo Melo de Souza Júnior

COMANDANTE GERAL DO CBMAM

CEL QOBM Alexandre Gama de Freitas

SUBCOMANDANTE GERAL DO CBMAM

CEL QOBM Reinaldo Acris Menezes

**CONTROLADORA E OUVIDORA INTERNA DO
CBMAM**

CEL QOBM Karina Oliveira dos Reis

APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de dar visibilidade e transparência às ações realizadas por esta Corporação, o Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas (CBMAM), apresenta sua Carta de Serviços, com informações sobre a organização operacional, administrativa e os principais serviços disponibilizados aos cidadãos.

A Carta de Serviço tem por base a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada no Estado do Amazonas pelo decreto Estadual nº 40.636, de 7 de maio de 2019.

Entre as atividades prestadas à sociedade, o CBMAM oferece várias ações com o intuito de manter a segurança da população no tocante ao planejamento, coordenação e execução de atividades de Defesa Civil, prevenção e combate a incêndio, busca e salvamento, realização de perícias de incêndio relacionadas com sua competência e socorro de emergência, entre outras.

O CBMAM, força auxiliar e reserva do Exército Brasileiro, tem como seus alicerces a Hierarquia e a Disciplina, integrando o Sistema de Segurança Pública, com subordinação ao Governador do Estado e, operacionalmente, à Secretaria de Segurança Pública.

MISSÃO

A execução de atividades de Defesa Civil, Prevenção e Combate a Incêndios, Buscas, Salvamentos e Socorros Públicos no âmbito do Estado do Amazonas, conforme preconiza o artigo 144 da Constituição Federal/1988.

VISÃO

Ser uma Corporação digna do respeito e estima popular que se apresenta como modelo de excelência tanto na gestão pública, quanto na alta qualidade do serviço prestado para a sociedade amazonense.

VALORES

PRONTIDÃO – Desenvolvido através do senso de responsabilidade e comprometimento no cumprimento de qualquer missão a qualquer tempo.

ABNEGAÇÃO – Através da observação coerente da hierarquia e disciplina militar.

CIVISMO – Através do desempenho profissional e patriótico de nossa missão constitucional.

HONRA – Sempre alcançada através das inúmeras situações onde a coragem se faz necessária, levando-nos inclusive a pôr em risco nossa própria vida e bem-estar em favor de outrem.

HONESTIDADE – Sempre prezando pela lealdade no falar e no agir, bem como na valorização de interações pautadas na verdade.

SOLIDARIEDADE – Empatia pelos cidadãos de nossa sociedade sem discriminação de raça, cor, sexo ou orientação sexual.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO AMAZONAS

URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

193



INFORMAÇÕES GERAIS CBMAM

Presencial: Av. Codajás, 1565 – Petrópolis

Virtual: www.cbm.am.gov.br

CONTROLADORIA GERAL DO CBMAM

Instituída por ato do Comandante Geral do CBMAM no uso das atribuições estabelecidas no art. 58, § 2º, da Constituição do Estado do Amazonas de 1989, conforme o art. 8º combinado com o art. 10, inciso I, e art. 11, inciso IV, da Lei nº 4.163, de 09 de março de 2015, de acordo com as competências definidas no art. 5º, inciso I, e art. 6º, da Lei Delegada n.º 89, de 18 de maio de 2.007, e que lhe confere o art. 16, inciso I, e art. 17, inciso IV, da Lei Delegada n.º 67, de 18 de maio de 2.007. Através da Portaria nº 291 de 17 de agosto de 2022, publicada em Boletim Geral nº 155 de 18 de agosto de 2022. Obedecendo a orientações da Controladoria Geral do Estado do Amazonas, em conformidade com os Arts. 39 e 40 da Constituição Estadual e no Art. 43 da Lei nº 2436/96 (LOTCEAM).

A Controladoria Geral do CBMAM subdivide-se Subcontroladoria de Controle Interno e Subcontroaldoria de Transparência e Ouvidoria.

CONTROLE INTERNO DO CBMAM

O Controle Interno tem como objeto principal zelar pelos procedimentos administrativos, operacionais, e de pessoal, baseando-se nos princípios da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade, e Eficiência. Assim, nenhum processo, documento ou informação poderá ser sonegado ao Sistema de Controle Interno no desempenho de suas atribuições. Conforme previsto em legislação, seus membros deverão manter sigilo das informações, omitindo nomes quando essas informações estiverem sob sigilo de justiça.

Diante do que se prevê em legislação, é de extrema importância uma UCI, portanto a UCI está desempenhando seu papel fundamental o de identificar possíveis equívocos da administração pública(CBMAM).

CANAIS DE ATENDIMENTO

controladoriageral@cbm.am.gov.br

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta das 8h às 14h (exceto feriados)
Av. Marquês da Silveira 1100, Petrópolis. Manaus-AM- CEP:69068-270

OUVIDORIA DO CBMAM

A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas tem como objetivo atuar no âmbito da participação e controle social, fazendo a ponte entre a Instituição Bombeiro Militar e o usuário dos serviços oferecidos pelo CBMAM.

A Ouvidoria é responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Dentre essas manifestações, a ouvidoria recebe reclamações, denúncias, elogios e sugestões, ficando a cargo do cidadão requerente o sigilo ou não de sua identidade.

CANAIS DE ATENDIMENTO

[Falabr.cgu.gov.br](http://falabr.cgu.gov.br), (elogios, reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, e acesso à informações)

ouvidoriacbmam@cbm.am.gov.br (dúvidas e informações)

WhatsApp 92 99350-2774

PRAZO DE RESPOSTAS

Manifestações de Ouvidoria: 30 dias podendo ser prorrogado por mais 30 dias, mediante justificativa.

Solicitação de acesso à informação: 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa.

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta das 8h às 14h (exceto feriados)

Av. Marquês da Silveira 1100, Petrópolis. Manaus-AM- CEP:69068-270

COMANDO DE BOMBEIROS DA CAPITAL (CBC)

Responsável direto pela execução das atividades de planejamento estratégico, coordenação e fiscalização do emprego das Unidades da Capital, quanto à execução de atividades de prevenção, combate a incêndio, busca e salvamento, atendimento de socorros de emergência e defesa civil, além de outras atividades previstas em lei.

O Centro de Operações Bombeiro Militar (COBOM), que é responsável pelo recebimento de todas as chamadas telefônicas **(193)** e direcionamento de todas as equipes e viaturas para o atendimento às ocorrências.

Batalhões subordinados ao CBC

OBM	ENDEREÇO	SERVIÇOS REALIZADOS
BATALHÃO DE BOMBEIROS ESPECIAL (BBE)	Estrada dos Franceses, 335- Alvorada I	Combate a incêndio, resgate, salvamento em altura
POSTO DO QCG (BBE)	Av. Codajás, 1503 – Petrópolis	
PELOTÃO FLUVIAL (BBE)	Localizado no Porto de Manaus	Mergulho em busca de pessoas e patrimônio
POSTO PONTA NEGRA (BBE)	Av. Cel Teixeira, s/n – Ponta Negra	Salvamento aquático
BATALHÃO DE INCÊNDIO FLORESTAL(BIFMA)	Rua Bacuri, s/n – Cidade Nova 1	Combate a incêndio, resgate, salvamento em altura, incêndio florestal
SEÇÃO DE CONTRA-INCÊNDIO	Aeroporto Eduardo Internacional Gomes	Combate a incêndio e salvamento em aeronaves
1º BATALHÃO DE INCÊNDIO (1ºBI)	Av. Buruti, 4715- Distrito Industrial 1	Combate a incêndio, resgate, salvamento em altura
Posto Avançado ZUMBI (Subordinado 1º BI)	Alameda Cosme Ferreira, 5360 – Aleixo	
Posto do CIS – Grande Circular (Subordinado ao 1º BI)	Av. Autaz Mirim – Cidade Nova	
COBOM	Av. André Araújo, s/n - Aleixo	Coordenação das operações bombeiro militar
GRAPH	Aeroporto Eduardo Internacional Gomes	Atendimento Pré-Hospitalar

CANAIS DE ATENDIMENTO

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta das 8h às 14h (exceto feriados)
Av. Codajás,1565 – Petrópolis, Manaus-AM-CEP 69063-390

COMANDO DE BOMBEIROS DO INTERIOR (CBI)

O CBI é responsável pela execução das atividades de planejamento estratégico, coordenação e fiscalização do emprego das unidades do Interior do Estado quanto à execução de atividades de prevenção, combate a incêndio, busca e salvamento, atendimento de socorros de emergência e defesa civil, além de outras atividades previstas na Lei Delegada nº89/2007.

OBM	ENDEREÇO	ÁREA DE ATUAÇÃO	SERVIÇOS REALIZADOS
CBI	Av. Codajás, 1565	Todo estado	Coordenação
1ª CIBM - ITACOATIARA	Rua Benjamim Constant nº 3871	Itacoatiara, Borba, Itapiranga, Nova Olinda, São Sebastião do Uatumã, Silves, Urucará, Urucurituba	Combate a incêndio e APH
2ª CIBM - MANACAPURU	Estrada Manoel Urbano, s/n – Terra Preta/	Manacapuru, Anamá, Anori, Beruri, Caapiranga, Codajás, Manaquiri,	Combate a incêndio e APH
1º PDBM/2º CIBM - IRANDUBA	Rodovia Manoel Urbano, nº 11 – Cacau Pirêra	Irlanduba, Careiro da Várzea,	Combate a incêndio e APH
3º CIBM - PARINTINS	Av. Paraíba, s/n - Palmares	Parintins, Barreirinha, Boa Vista do Ramos, Maués, Nhamundá	Combate a incêndio e APH
1º PDBM/1ª CIBM – RIO PRETO DA EVA	Rua Gov. Pimenta Bueno, Centro	Rio Preto da Eva	Combate a incêndio e APH
1º PIBM - TEFÉ	Travessa II, s/n – Santa Tereza	Tefé, Alvarães, Coari, Carauari, Fonte Boa, Japurá, Juruá, Jutai, Maraã, Uarini,	Combate a incêndio
2º PIBM - TABATINGA	Rua Duque de Caxias, s/n – Rui Barbosa	Tabatinga, Atalaia do Norte, Amaturá, Benjamin Constant, Ipixuna, Itamarati, Eirunepé, Santo Antônio do Içá, Envira, Guajará, São Paulo de Olivença, Tonantins	Combate a incêndio
SCI/2º PIBM - TABATINGA	Estrada Marechal do Ar Eduardo Gomes, Comara	Aeroporto de Tabatinga	Combate a incêndio
2º PDBM - HUMAITÁ	Entroncamentos das BR's 319 e 230, Km 8	Humaitá, Apuí, Boca do Acre, Canutama, Lábrea, Manicoré, Novo Aripuanã, Pauini, Tapauá,	Combate a incêndio
2º PDBM – NOVO AIRÃO	Rua Castelo Branco, 43-Centro	Novo Airão, Barcelos, Santa Isabel do Rio Negro, São Gabriel da Cachoeira,	Combate a incêndio e APH
PRESIDENTE FIGUEIREDO	Em implantação	Presidente Figueiredo	Combate a incêndio e APH

ÓRGÃOS SETORIAIS

ÓRGÃO	FUNÇÃO	CONTATO
ASSESSORIA INSTITUCIONAL	Assessoramento aos gestores principais da Instituição em matéria jurídica, por meio de orientação ou mediante emissão de pareceres ou elaboração de outros documentos, em processos ou procedimentos pertinentes às finalidades e competências do CBMAM, com vistas ao controle prévio da conformidade à lei dos atos a serem por eles praticados.	assessoriajuridicacbmam@gmail.com
DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS	Supervisão, coordenação e execução das atividades pertinentes a pessoal, capacitação técnica, assistência psicológica, social, prevenção de acidentes no trabalho, em consonância com as diretrizes emanadas dos respectivos órgãos centrais do Poder Executivo.	drh@cbm.am.gov.br
DIRETORIA DE LOGÍSTICA	Planejamento, coordenação, fiscalização e controle das atividades de suprimento geral, manutenção do material e obras.	dl@cbm.am.gov.br
DIRETORIA DE FINANÇAS	Supervisão, coordenação e execução das atividades pertinentes a orçamento, contabilidade e finanças, em consonância com as diretrizes emanadas dos respectivos órgãos centrais do Poder Executivo.	df@cbm.am.gov.br
DIRETORIA DE SAÚDE	Execução, coordenação, fiscalização e controle das atividades de saúde da Corporação;	dscbmam@hotmail.com
DIRETORIA DE ATIVIDADES TÉCNICAS	Estudo, análise, planejamento e fiscalização das atividades atinentes à prevenção e segurança contra incêndios e pânico, além da realização de testes, exames de plantas, perícias de incêndio explosão; realização de vistorias, emissão de pareceres e supervisão da instalação de hidrantes na rede pública, em conformidade com a legislação estadual.	datcbmam193@gmail.com sisgat.cbm.am.gov.br/
FUNESBOM	Unidade Gestora destinada à aplicação de recursos financeiros na provisão das necessidades da Corporação para salvar e proteger vidas e bens em todo o Estado do Amazonas.	funesbom@cbm.am.gov.br
DEFESA CIVIL	Proporcionar atendimento a população vitimada por eventos climáticos extremos, implementando programas de prevenção, preparação, resposta e reconstrução das áreas atingidas por desastres naturais ou provocados pelo homem.	comadec@comadec.am.gov.br

DIRETORIA DE ATIVIDADES TÉCNICAS (DAT)

A Diretoria de Atividades Técnicas (DAT) é o setor do CBMAM que fiscaliza e executa as medidas do Sistema de Segurança Contra Incêndio e Pânico, instituído pela Lei 2.812 de 17 de julho de 2003 e regulamentado pelo Decreto Estadual 24.054 de 1º de março de 2004.

A DAT fiscaliza todas as edificações do estado do Amazonas, excetuando-se aquelas de uso exclusivamente residencial unifamiliar. Logo, todas as edificações do Estado do Amazonas devem estar regularizadas junto ao Corpo de Bombeiros.

CANAIS DE ATENDIMENTO

sisgat.cbm.am.gov.br/

datcbmam193@gmail.com

WATSAPP (92) 99222 - 4854

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta das 8h às 14h (exceto feriados)
Av. Marquês da Silveira 1100, Petrópolis. Manaus-AM- CEP:69068-270

SISGAT

O SISGAT é o Sistema de Gerenciamento de Atividades Técnicas no qual é possível fazer o pré-cadastro da sua edificação, otimizando seu atendimento presencial na DAT e/ou NATs, é possível acompanhar o andamento do seu processo, tendo acesso a relatórios de análise e vistoria, é possível receber os certificados como o AVCB, ACPS e Declarações bem como verificar a autenticidade dos certificados apresentados.

Quem pode acessar este serviço?

Qualquer cidadão ou empresa que precise regularizar uma edificação com ocupação diferente de residencial unifamiliar ou que esteja organizando um evento com reunião de público ou queima de fogos.

Como acessar esse serviço?

Um primeiro passo é verificar se será necessário contratação de um profissional para elaboração de projeto técnico (casos dos procedimentos de número 1 e 5 citados acima, a depender do evento o procedimento 4 também), nestes casos o profissional (engenheiro ou arquiteto) deverá ser credenciado junto à DAT.

Recomenda-se que seja feito um pré-cadastro no SISGAT. O Próximo passo é o pagamento da taxa de serviço.

É possível protocolar a documentação pessoalmente no atendimento da DAT e nos Núcleos de Atividades Técnicas (NAT) nos municípios do interior do Estado.

NÚCLEO DE ATIVIDADES TÉCNICAS – NAT

OBM	ENDEREÇO	CMT
1ª CIBM - ITACOATIARA	Rua Benjamim Constant, nº 3871	TEN BM RENER VIANA
2ª CIBM - MANACAPURU	Estrada Manoel Urbano, s/n – Terra Preta/	ST BM EMERSON
3º CIBM - PARINTINS	Av. Paraíba, s/n - Palmares	ST BM G. OLIVEIRA
1º PIBM -TEFÊ		1º SGT BM VALDO
2º PIBM - TABATINGA	Rua Duque de Caxias, s/n – Rui Barbosa	ST BM BALIEIRO
1º PDBM/1º CIBM – RIO PRETO DA EVA		ST BM F. CASTRO
1º PDBM/2º CIBM		
2º PDBM/1º CIBM – HUMAITÁ		ST BM ARAÚJO GARCIAS
2º PDBM – NOVO AIRÃO		CB BM LUIZ FELIPE
3º PDBM – PRESIDENTE FIGUEIREDO		CB BM CAMILA

**A taxa de serviço foi estabelecido pela Lei
3.862/2013, descritos abaixo**

Edificação	Com extintores	Com Hidrantes	Com sistemas especiais
Análise	R\$ 0,12 / m²	R\$ 0,14 / m²	R\$ 0,18 / m²
Vistoria	R\$ 0,14 / m²	R\$ 0,18 / m²	R\$ 0,24 / m²
2ª via de AVCB/ACPS			R\$30,00
Recarimbamento			R\$30,00
Credenciamento de profissionais e empresas			R\$ 250,00

Tramitação dos processos

PROCESSO	ETAPAS (RESPONSÁVEIS/PRAZO)				
Projeto Normal PSCIP	Elaboração de projeto (Profissional credenciado)	Análise de projeto DAT (5 dias)	Execução de projeto (Profissional credenciado e/ou responsável pela edificação)	Vistoria DAT (30 dias)	Emissão do AVCB (DAT)
Simplificado PTS	Levantamento da documentação do processo (responsável pela edificação)	Protocolo análise da documentação (responsável pela edificação / imediato)	Emissão do ACPS (Corpo de Bombeiros)		
PTS de GLP	Elaboração de projeto e execução de projeto (responsável pela edificação)	Análise de projeto DAT (5 dias)	Vistoria DAT (30 dias)	Emissão do AVCB (DAT)	
Eventos temporários PTIOT e PTOTEP	Elaboração de projeto (profissional credenciado ou responsável pelo evento – 7 dias antes do evento)	Análise de projeto DAT (15 dias)	Execução de projeto (Profissional credenciado e/ou responsável pela edificação)	Emissão da Declaração de evento (DAT)	Vistoria e validação da Declaração (DAT / No início do evento)
Credenciamento de profissionais e empresas	Protocolo da Documentação (profissional ou empresa)	Análise da documentação (DAT)	Emissão da Credencial (DAT)		

RENOVAÇÕES	ETAPAS (RESPONSÁVEIS/PRAZO)			
AVCB Projeto Normal PSCIP	Pagamento da taxa (Responsável pela edificação ou responsável técnico)	Solicitação de vistoria (Responsável pela edificação ou responsável técnico)	Vistoria DAT (30 dias)	Emissão do AVCB (DAT)
ACPS Simplificado PTS	Pagamento da taxa (Responsável pela edificação)	Solicitação de renovação (Responsável pela edificação)	Emissão do ACPS (DAT)	
AVCB de GLP PTS de GLP	Pagamento da taxa (Responsável pela edificação)	Solicitação de renovação (Responsável pela edificação)	Emissão do AVCB (DAT)	
Credenciamento de profissionais e empresas	Protocolo da Documentação (profissional ou empresa)	Análise da documentação (DAT)	Emissão da Credencial (DAT)	

FUNESBOM

O FUNESBOM, Fundo Especial do Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas é a Unidade Gestora destinada à aplicação de recursos financeiros na provisão das necessidades da Corporação para salvar e proteger vidas e bens em todo o Estado do Amazonas.

Criado pela Lei Estadual nº 4.280, de 28 de dezembro de 2015, e regulamentada pelo Decreto nº 38.357, de 17 de novembro de 2017.

As taxas cobradas pelo FUNESBOM são previstas na Lei nº 3.862, de 28 de fevereiro de 2013.

O CBMAM oferece ao público em geral os seguintes serviços:

1. Análise de projetos de combate a incêndio (realizado pela DAT/CBMAM);
2. Vistoria em edificações com projeto de combate de incêndio aprovado pela DAT/CBMAM (para a emissão do AVCB/ACPS);
3. Prevenção em eventos particulares com emprego de pessoal e viaturas do Corpo de Bombeiros;
4. Cursos Diversos, como Primeiros Socorros e Brigada de Incêndio;
5. Palestras Educativas para eventos privados;

Além disso, o FUNESBOM é o ente apropriado para receber qualquer doação financeira para aplicação direta no serviço operacional do Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta das 8h às 14h (exceto feriados)
Av. Marquês da Silveira 1100, Petrópolis. Manaus-AM- CEP:69068-270

COLÉGIO MILITAR DO CORPO DE BOMBEIROS (CMCB)

A Escola Bilíngue do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Amazonas (EETI José Carlos Mestrinho – GM3) está localizada entre os bairros da Raiz, Crespo e Japiim, na área denominada popularmente “Aterro do Quarenta”.

Até meados de 1992, os filhos dos moradores desta região tinham que se deslocar grandes distâncias para cursarem as aulas em colégios situados em bairros vizinhos.

Então, no dia 14 de novembro de 1992, ocorreu a inauguração do 1º CEIDC – Projeto GM3, tendo sido oficializado no mesmo Governo pelo Decreto nº 155.264/93 de 08 de março de 1993, denominada Escola Estadual José Carlos Mestrinho, situada a Rua da Paz, nº 31 A, Aterro do Quarenta e vinculada ao Distrito Escolar Sul, grupo 09.

A escola se tornou de Tempo Integral em 2016 e o Corpo de Bombeiros, que na época era comandado pelo Coronel QOBM Fernando Sérgio Austregésilo Luz, o idealizador desse projeto, assumiu a gestão da escola em parceria com a SEDUC no dia 24 de fevereiro de 2016.

No dia 07 de fevereiro de 2017, a escola tornou-se Bilíngue Português-Francês através da Resolução 12/2017 do Conselho Estadual de Educação. O Colégio Militar do Corpo de Bombeiros conta atualmente com 478 alunos e 26 professores, além de 11 bombeiros militares e 12 funcionários civis em funções diversas.

PROJETOS SOCIAIS



PROEBOM

O Programa Educacional Bombeiro Mirim (Proebom), desenvolvido pelo Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas (CBMAM), tem como objetivo promover e oportunizar o crescimento social, com processos educacionais humanizados para crianças, adolescentes, jovens e suas famílias, pois também faz a inclusão de portadores de necessidades especiais (PNE). O projeto tem como público alvo, crianças e adolescentes entre sete e 16 anos de idade, com foco na valorização dos ideais de cidadania e civismo.



BOMBEIRO NA COMUNIDADE

Tem como principal objetivo ofertar curso de brigadista para edificações de médio porte. O alvo são pessoas desempregadas, para assim terem um diferencial no currículo profissional. Mais de 1.000 pessoas já receberam a certificação do curso que possui carga horária de 12h, onde o cidadão aprende técnicas de prevenção de acidentes domésticos, primeiros socorros, utilização e identificação de extintores e prática de combate ao princípio de incêndio.



CINOTERAPIA

Com a proposta de melhorar os atendimentos na vida de crianças com deficiência em Manaus, o projeto social 'Cão bombeiro, Cão Esperança' do CBMAM realiza terapia facilitada por cães na reabilitação motora para crianças com deficiência. O programa oferece a modalidade terapêutica e lúdica, utilizando cães de busca como facilitador nas terapias, com a perspectiva interdisciplinar na vida dos pacientes.



3º CHAMA

O programa tem como principal objetivo, garantir o atendimento sócio educativo a grupos da terceira idade, assegurando acesso às políticas públicas e cidadania, promovendo saúde e melhor qualidade de vida, ampliando as ações de promoção do envelhecimento ativo e de cuidado à população idosa prioritária. Busca a garantia de acesso as atividades para melhorar a qualidade de vida, envolvendo a comunidade para sua execução, buscando também uma interação entre governo estadual, governo municipal e sociedade civil organizada.

QUANDO DEVO ACIONAR O CORPO DE BOMBEIROS?

ATENDIMENTO EMERGENCIAL – TELEFONE 193		ATENDIMENTO PROGRAMADO
Atropelamentos	Vítima presa em equipamento	Ação Conjunta com Forças Armadas
Acidentes de Trânsito com e sem vítimas	Vítima presa em ferragens	Ação Conjunta com órgãos de Fiscalização
Desabamento ou Desmoronamento	Vítima presa em elevador	Ação Conjunta com demais órgãos de segurança
Deslizamento ou Soterramento	Resgate de pessoa em altura elevada	Prevenções Diversas
Vazamento de GLP sem e com fogo	Busca e resgate de material ou equipamento	
Vazamento de Produtos Químicos	Afogamento	
Acidente com eletricidade	Princípio de incêndio	DIRETORIA DE ATIVIDADES TÉCNICAS
Incêndios em Geral	Vítima de Mal Súbito	Recebimento de Projetos de Combate a Incêndio
Busca e resgate de pessoa em ambiente de selva	Vítima de Trauma	Análise de Projeto de Combate a Incêndio
Corte de anel	Vítima de Arma Branca	Análise de Projeto Temporário (edificações e eventos)
Corte ou poda de árvores em risco de queda iminente	Vítima de Arma de Fogo	Vistoria em edificações
Destelhamento	Transporte de Paciente	Fiscalização em edificações e áreas de risco
Controle de Insetos	Atendimento a Parturiente	Emissão AVCB (Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros) para edificações
Localização ou remoção de cadáver	Atendimento a Paciente Psiquiátrico	Emissão ACPS (Auto de Conformidade do Processo Simplificado) para edificações
Naufrágio	Queda de Aeronave	Emissão Autorização para Eventos
Queda de Altura superior a 2 m	Alagação ou Inundação	Emissão Autorização para Show Pirotécnico
Salvamento ou captura de animais domésticos	Salvamento Aquático	
Salvamento ou captura de animais silvestres	Atendimento Pré-hospitalar	
Tentativa de suicídio	Outras ocorrências que coloquem em risco a vida ou patrimônio das pessoas	

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto 9.904, de 17 de julho de 2017.** Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

BRASIL. **Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em:

BRASIL. **Lei 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO; OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO. **Orientações para implantação de uma unidade de Ouvidoria:** rumo ao sistema participativo. Brasília: Controladoria-Geral da União; Ouvidoria-Geral da União, 2012 a.

_____. **Orientações para implementação da Lei de Acesso à Informação nas Ouvidorias Públicas:** rumo ao sistema participativo. Brasília: Controladoria-Geral da União; Ouvidoria Geral da União, 2012b.

_____. **Orientações para o atendimento ao cidadão nas Ouvidorias públicas:** rumo ao sistema participativo. Brasília: Controladoria-Geral da União; Ouvidoria-Geral da União, 2013.

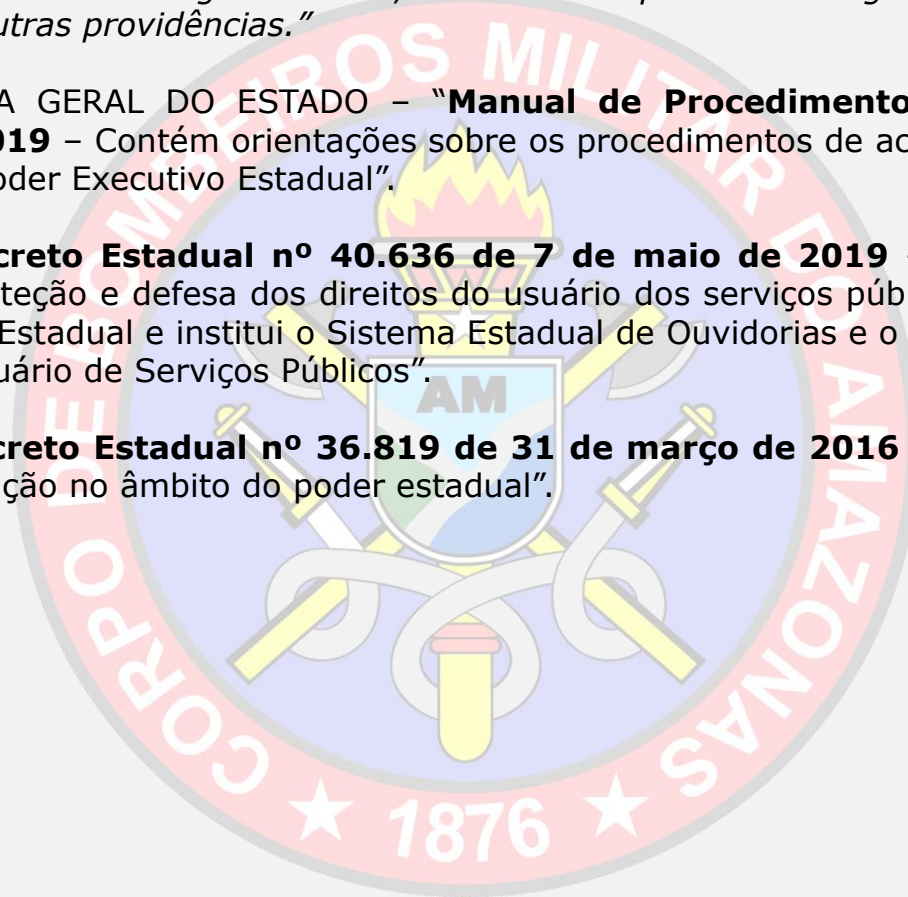
REFERÊNCIAS

AMAZONAS - **Lei Delegada nº 89, de 18 de maio de 2007**. – *“Dispõe sobre o CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO AMAZONAS – CBMAM, definindo suas finalidades, competências e estrutura organizacional, fixando seu quadro de cargos comissionados e estabelecendo outras providências.”*

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO – **“Manual de Procedimentos de Ouvidoria, Manaus-AM, 2019** – Contém orientações sobre os procedimentos de acesso à informação e ouvidoria do Poder Executivo Estadual”.

AMAZONAS, **Decreto Estadual nº 40.636 de 7 de maio de 2019** – “Regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Poder Executivo Estadual e institui o Sistema Estadual de Ouvidorias e o Conselho Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos”.

AMAZONAS, **Decreto Estadual nº 36.819 de 31 de março de 2016** – “Regulamenta o acesso à informação no âmbito do poder estadual”.



EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL

**CEL QOBM KARINA OLIVEIRA DOS REIS
CONTROLADORA E OUVIDORA GERAL DO CBMAM**

**1º TEN BM JONATAS CASTRO DE SOUZA
CONTROLE INTERNO**

**2º TEN BM ROBERVAL PEREIRA DE SOUZA
OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA**

ST BM FÁBIO GÓES DE SOUZA – DAT

**ST BM KLAYTON RODRIGO LEITE DOS SANTOS
CONTROLE INTERNO**

**3º SGT BM MARCOS BARAÚNA BATISTA
OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA**