



**AMAZONAS**

GOVERNO DO ESTADO

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO AMAZONAS**  
**CONTROLADORIA**  
**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO**  
**2023**

[www.cbm.am.gov.br](http://www.cbm.am.gov.br)  
[instagram.com/bombeiroscbmam](https://www.instagram.com/bombeiroscbmam)  
[facebook.com/bombeiroscbmam](https://www.facebook.com/bombeiroscbmam)  
[twitter.com/bombeiroscbmam](https://twitter.com/bombeiroscbmam)

[bombeirosdoamazonas@gmail.com](mailto:bombeirosdoamazonas@gmail.com)  
Fone: (92) 99123-3129  
Avenida Codajás, 1565, Petrópolis  
Manaus - AM  
CEP: 69063-390

**Corpo de  
Bombeiros Militar  
do Amazonas**

**Governador do Estado**

Wilson Miranda Lima

**Comandante Geral do CBMAM**

Coronel QOBM Orleilso Ximenes Muniz

**Controladora e Ouvidora do CBMAM**

Coronel QOBM Karina Oliveira dos Reis

**Ouvidoria do CBMAM**

2º Ten QOABM Roberval Pereira De Souza

3º Sgt QCPBM Marcos Baraúna Batista

## 1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório foi elaborado em conformidade aos artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, denominada Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDU).

A Ouvidoria do CBMAM é responsável por receber, analisar e dar tratamento às manifestações dos usuários em cumprimento às normas que regulamentam essa atividade. Ela também dispõe de canais apropriados para recebimento das manifestações, os quais, são: a plataforma Fala.BR, e-mail, o aplicativo de mensagens whatsapp e o atendimento presencial.

Os resultados constantes deste relatório expressam o empenho da Ouvidoria para oferecer respostas objetivas e esclarecedoras aos cidadãos e usuários dos serviços do Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas, ao mesmo tempo em que visam refletir o compromisso com a transparência na administração.

## 2. OBJETIVOS

O objetivo principal deste relatório é apresentar informações sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do CBMAM relativas ao ano de 2023.

## 3. MANIFESTAÇÕES

Manifestação é toda demanda encaminhada pelo cidadão à Ouvidoria.

A partir do gráfico abaixo é possível verificar os principais atendimentos por tipologia de manifestações recebidas pela Ouvidoria do CBMAM no ano de 2023.

- SOLICITAÇÃO: 185 (44,79%);
- DENÚNCIA: 96 (23,24%)
- INFORMAÇÃO: 57 (13,80%)
- RECLAMAÇÃO: 33 (7,99%)
- ACESSO À INFORMAÇÃO: 17 (4,12%)

- COMUNICAÇÃO: 16 (3,87%)
- ELOGIO: 07 (1,69%);
- SUGESTÃO: 01 (0,24%);
- SAC: 01 (0,24%)

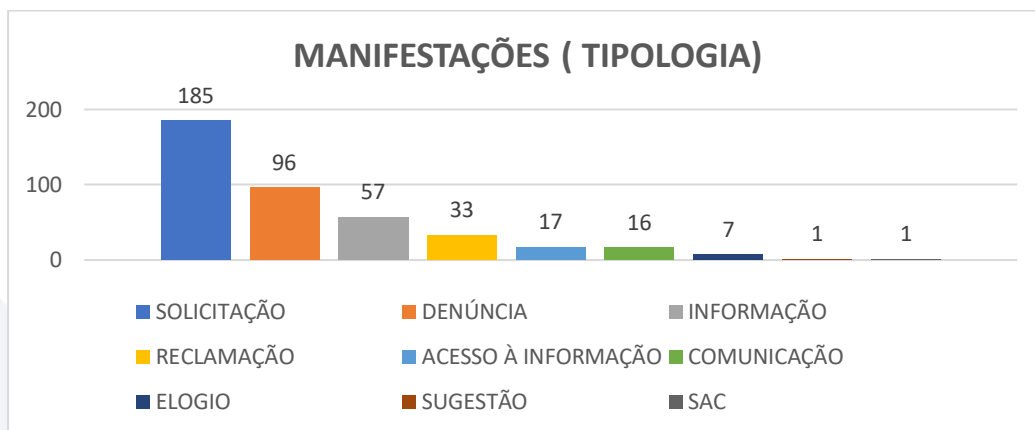


Gráfico 01 – Atendimentos por tipos de manifestação de Ouvidoria.

\*A Lei de Acesso à Informação normatiza o direito de acesso dos usuários às informações públicas, previstos na constituição, que foi regulamentado no Amazonas, no âmbito do Poder Executivo, por meio do Decreto nº 36.819, de 31 de março de 2016.

\*\* Comunicação, Informação e SAC são formas direta de comunicação entre usuário e a Administração Pública para a resolução de problemas e dúvidas. Não são manifestações de Ouvidoria.

#### 4. CANAIS DE ACESSO

Os atendimentos das manifestações que chegam à Ouvidoria podem ter diversas formas de entrada. Os principais canais que os usuários utilizaram para registrar manifestações foram:

- REDE SOCIAL (WhatsApp): 120 (28,71%);
- TELEFONE: 105 (25,12%)

- E-OUV (FALA BR): 86 (20,57%)
- E-MAIL: 85 (20,33%);
- E-SIC (Acesso à Informação): 12 (2,87%)
- PRESENCIAL: 10 (2,39%).

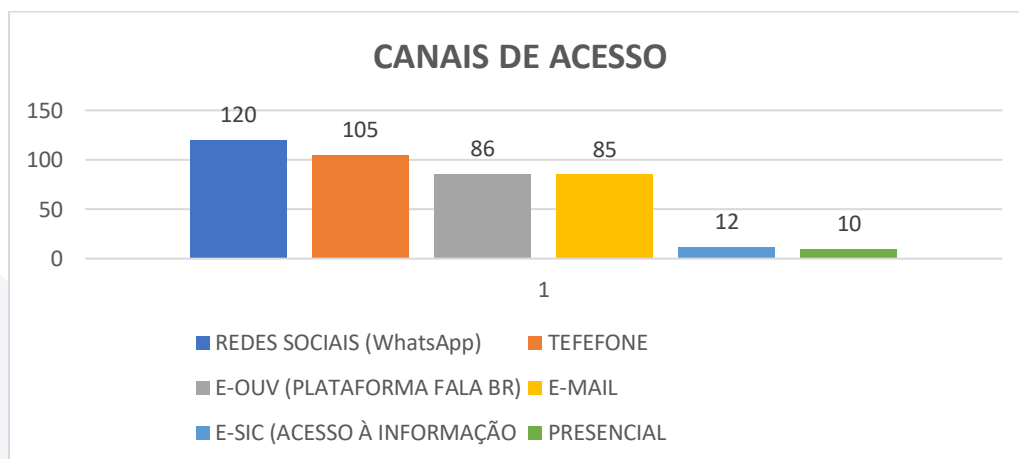


Gráfico 02 – Atendimentos por canais de acesso (Manifestação de Ouvidoria).

## 5. SEÇÕES DO CBMAM QUE FORAM DEMANDADAS.

As manifestações foram direcionadas as seguintes Seções do CBMAM:

- DAT: 168 (40,00%)
- OUVIDORIA: 145 (34,52%)
- CMTG: 33 (7,86%)
- CBC: 23 (5,48%)
- COBOM: 23 (5,48%)
- DRH: 10 (2,38%)
- CBI: 5 (1,19%)
- DS: 5 (1,19%)

- BM6: 3 (0,71%)
- SUBCOMANDEC: 2 (0,48%)
- BM3: 1 (0,25%)
- CIA CG: 1 (0,24%)
- FUNESBOM: 1 (0,24%)

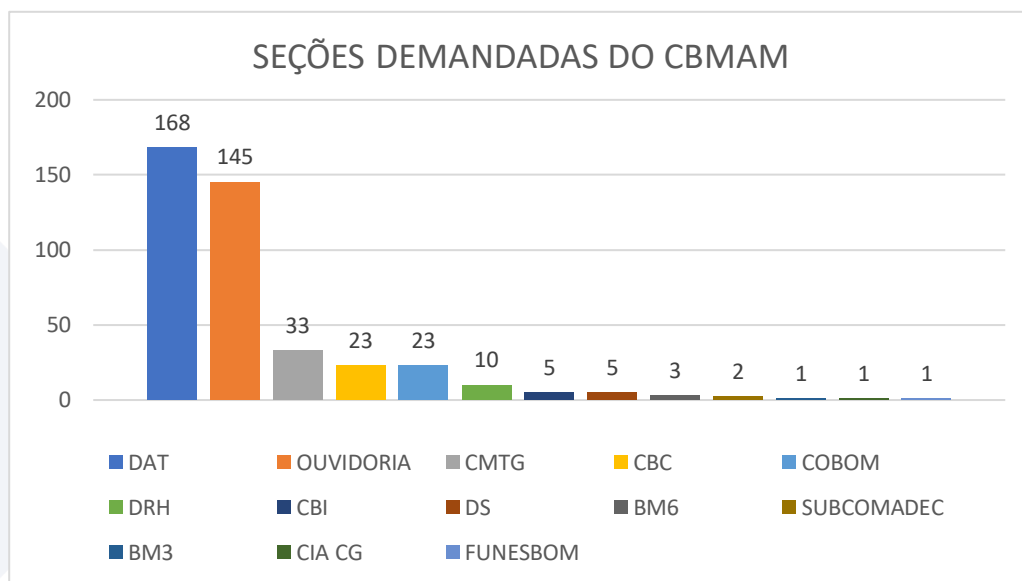


Gráfico 03 – Manifestações direcionadas as Seções do CBMAM.

## 6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Relaciona-se a seguir as manifestações de Ouvidoria por assuntos mais demandados pelos manifestantes:

- OUTROS: 109 (26,14%).
- COMO SOLICITAR AVCB: 71 (17,03%);
- SOLICITAR FISCALIZAÇÃO – DAT: 50 (11,99%);
- DÚVIDA – PENDÊNCIA EM PROJETOS DA DAT: 35 (8,39%);
- SOLICITAR CORTE DE ARVORE: 32 (7,67%);
- DENÚNCIA CONTRA MILITAR: 32 (7,67%);

- SOLICITAR VISTORIA – DAT: 25 (6,00%);
- DEMORA NO ATENDIMENTO POR TELEFONE (WhtasApp): 25 (6,00%);
- SOLICITAR CREDENCIAMENTO: 20 (4,80%);
- REGULARIZAÇÃO DE PENSÃO ALIMENTÍCIA: 11 (2,64%);
- SOLICITAR B.O DO CBC: 7 (1,68%);

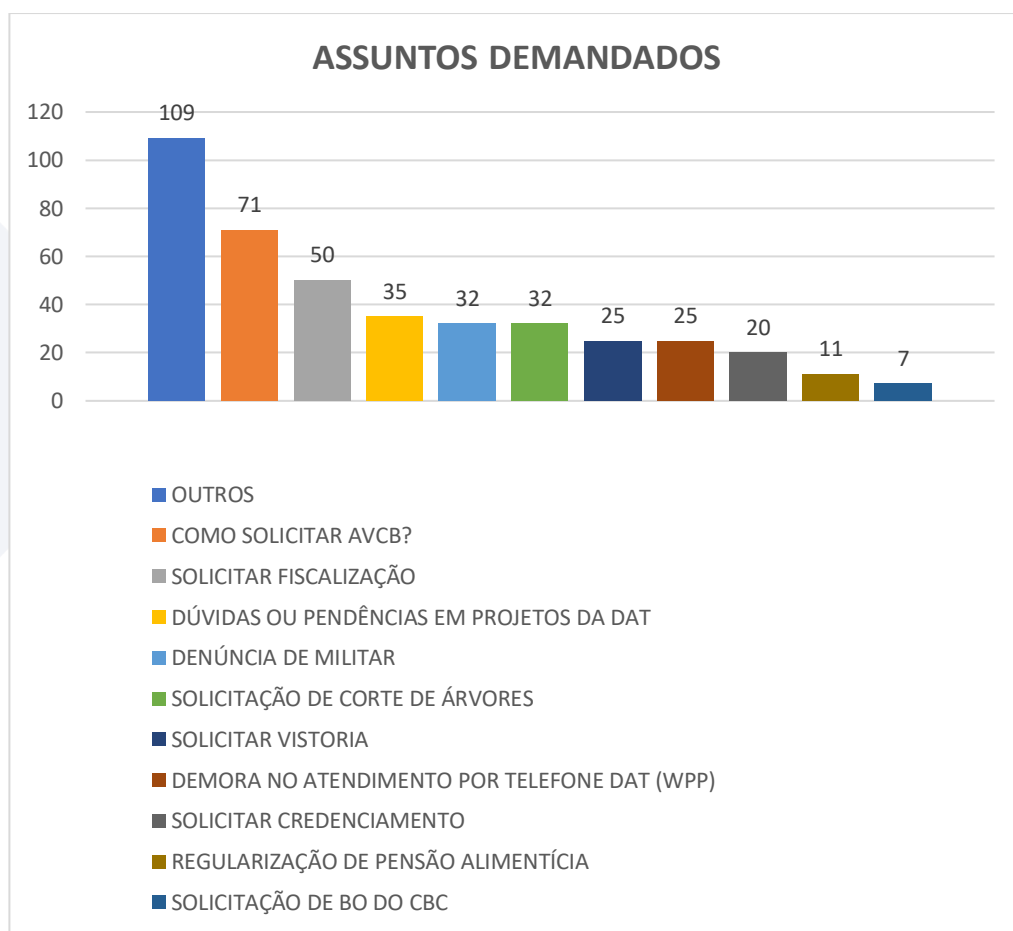


Gráfico 04 – Assuntos mais demandados na Ouvidoria do CBMAM

## CONCLUSÃO

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria do CBMAM e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas, bem como estabelecer novas metas, traçar novas estratégias de melhoria do atendimento ao usuário dos serviços públicos do CBMAM nas suas necessidades.

Manaus, 02 de janeiro de 2024.

Elaborado por	Revisão
MARCOS BARAÚNA BATISTA 3ª SGT QCPBM	ROBERVAL PEREIRA DE SOUZA 2º TEN QOABM
Aprovador por	
CORONEL QOBM KARINA OLIVEIRA REIS Controladora e Ouvidora do CBMAM	