

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO AMAZONAS
CONTROLADORIA
OUVIDORIA

RELATÓRIO
2024



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

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. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Interna do Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas (CBMAM), em conformidade com os artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, também conhecido como Código de Defesa (CDU), disponibiliza o Relatório Anual de Gestão, que consolida as informações recebidas, examinadas e respondidas através de mecanismos proativos e reativos, em relação às manifestações apresentadas pelos usuários (artigo 14, inciso I), detectando falhas, possibilitando o aprimoramento na forma de apresentar os serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros Militar perante a sociedade.

De acordo com o artigo 15 e parágrafo único do CDU, o Relatório de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I. Número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II. Motivos das manifestações;
- III. Análise dos pontos recorrentes; e
- IV. Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

A Ouvidoria do CBMAM tem a função de acolher, examinar e tratar as reclamações dos usuários, conforme as regras que regem essa atividade. Ela possui também canais adequados para o recebimento de manifestações, que são:

- I. Plataforma Fala.BR;
- II. e-mail;
- III. Aplicativo de mensagens WhatsApp;
- IV. Ligações e;
- V. Atendimento presencial.

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

2. CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS:

A Plataforma Fala.BR funciona como um meio de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, com o objetivo de promover, através do exercício da cidadania, o aprimoramento constante dos serviços públicos oferecidos. Esta plataforma está disponível na internet para o registro e monitoramento de manifestações. O usuário seleciona o órgão que deseja contatar e o tipo de manifestação, que podem ser: Solicitação, Reclamação, Sugestão, Denúncia, Elogio, Comunicação e Pedidos de Acesso à Informação. Também possuímos os e-mails ouvidoriacbamam@gmail.com, ouvidoriacbmam@cbm.am.gov.br.

Telefone (92) 99350-2774, ligações, e WhatsApp (segunda a sexta – feira, das 8h às 14h)

Atendimento presencial: Rua Marquês da Silveira nº110, Bairro de Petrópolis.

3. OBJETIVOS

O objetivo principal deste relatório é apresentar informações sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do CBMAM relativas ao ano de 2024.

4. 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.

- SUGESTÃO: 01
- ELOGIO: 10
- SOLICITAÇÃO: 64

- RECLAMAÇÃO: 17
- DENÚNCIA: 61
- SAC: 377
- ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI): 28
- COMUNICAÇÃO: 46
- OUTROS: 20
- **TOTAL: 624**

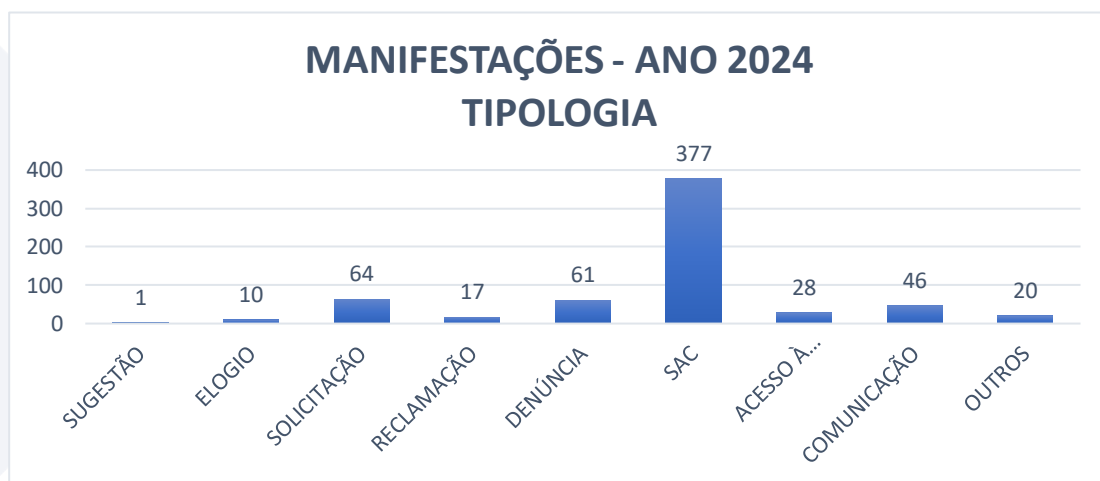


Gráfico 01 – Atendimentos por tipos de manifestação de Ouvidoria.

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 48.999, de 9 de fevereiro de 2024.

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

5. 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:

- TEFEFONE (Ligação): 170
- REDES SOCIAIS (WhatsApp): 220
- E-MAIL: 70
- E-OUV (PLATAFORMA FALA BR): 133
- PRESENCIAL: 31
- **TOTAL: 624**

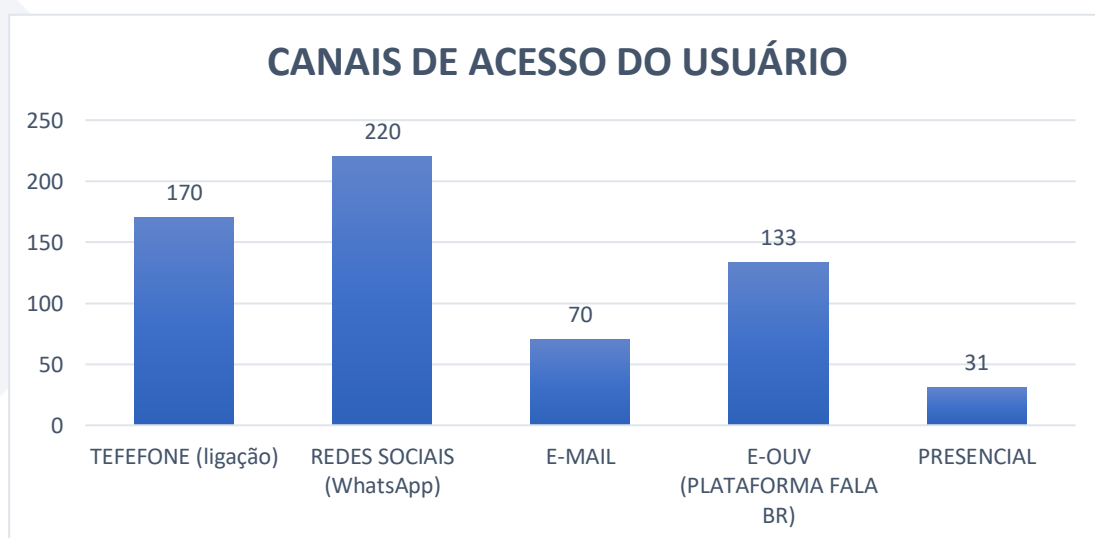


Gráfico 02 – Atendimentos por canais de acesso.

6. SEÇÕES DO CBMAM QUE FORAM DEMANDADAS.

As manifestações foram direcionadas às seguintes Seções do CBMAM:

- DAT: 246
- CMT G: 38
- CBC: 31

- DRH: 05
- COBOM: 74
- DS: 09
- SUBCMT: 10
- CBI: 02
- CMCB: 05
- ENCAMINHADA A OUTRO ÓRGÃO: 03
- MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS: 18
- EMG - BM4: 11
- OUTROS: 94
- **TOTAL: 546**



Gráfico 03 – Manifestações direcionadas às Seções do CBMAM.

7. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

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

- DÚVIDAS SOBRE AVCB: 55
- DÚVIDAS SOBRE VISTORIA DA DAT: 27
- RECLAMAÇÃO SOBRE O CHAT (WPP) DAT: 36
- DÚVIDAS SOBRE CREDENCIAMENTO: 21
- DENÚNCIA DE EDIFICAÇÃO IRREGULAR: 46
- DÚVIDAS OU PENDÊNCIAS EM PROJETOS DA DAT: 42
- DENÚNCIA CONTRA MILITAR: 21
- CORTE DE ÁRVORE / RETIRADA DE ARVORE: 47
- REGULARIZAÇÃO DE PENSÃO ALIMENTÍCIA: 03
- SOLICITAÇÃO DE BO DO CBC: 05
- CONTROLE DE INSETOS / CAPTURA DE ANIMAIS: 34
- COMUNICAR INCÊNDIO / OCORRÊNCIA: 62
- AGRADECIMENTO/ELOGIO: 07
- OUTROS: 220
- **TOTAL: 626**

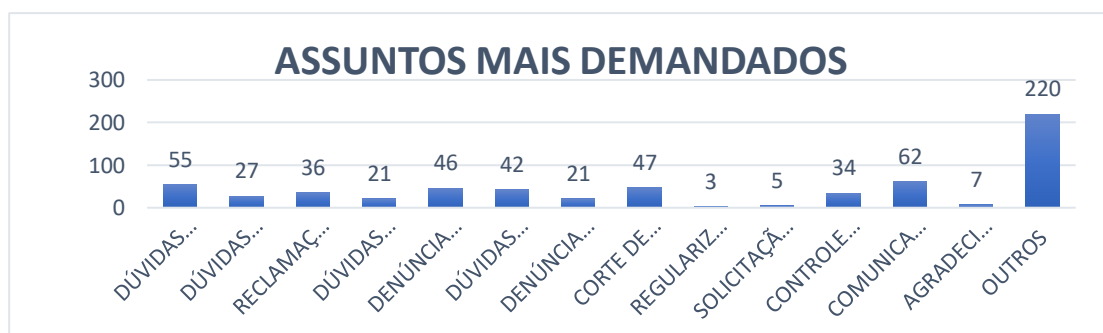


Gráfico 04 – Assuntos mais demandados na Ouvidoria do CBMAM.

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 2025.

Elaborado por MARCOS BARAÚNA BATISTA – 3ºSGT QCPBM Respondente
Elaborado e Revisado por ROBERVAL PEREIRA DE SOUZA - 2º TEN QOABM Respondente
Aprovador por CORONEL QOBM KARINA OLIVEIRA REIS Controladora e Ouvidora do CBMAM