

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO AMAZONAS



RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA
2025



Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

Tadeu de Souza Silva

Secretário de Segurança Pública do Amazonas

Coronel QOPM Marcus Vinícius Oliveira de Almeida

Controlador-Geral do Estado

Jeibson dos Santos Justiniano

Subcontroladora-Geral de Controle Interno

Lúcia de Fátima Ribeiro Magalhães

Subcontrolador-Geral de Transparência e Ouvidoria

Albfredo Melo de Souza Júnior

Ouvidor-Geral

Sérgio Augusto Costa da Silva

Comandante-Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas

Coronel QOBM Orleilso Ximenes Muniz

Controladora e Ouvidora do Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas

Coronel Karina Oliveira dos Reis

Respondente do Sistema OUV/CBMAM

Gisele Fernandes dos Reis – CAP QCOBM

Respondente do Sistema OUV/CBMAM

Marcos Baraúna Batista – 2º SGT QCOBM



SUMÁRIO

LISTA DE ILUSTRAÇÕES	4
GRÁFICOS	4
TABELAS.....	4
FIGURA	4
1. APRESENTAÇÃO.....	5
2. OBJETIVOS.....	5
3. CANAIS DE ATENDIMENTO E ACESSO AO USUÁRIO	6
4. ANÁLISE QUANTITATIVA E TIPOLOGIA DAS DEMANDAS	8
4.1. Fale Conosco.....	9
4.2. Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).....	9
4.3. Ouvidoria.....	9
5. INDICADORES OFICIAIS DE DESEMPENHO (Plataforma Fala.BR).....	12
5.1 Indicador de Resolutividade.....	12
5.2 Análise do Tempo Médio de Resposta (Celeridade).....	12
5.3 Índice de Satisfação do Usuário	13
6. INDICADORES DE SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DO USUÁRIO (Portal CBMAM).....	13
6.1 Índice Geral de Satisfação	13
6.2 Eficácia e Resolutividade no Atendimento.....	14
6.3 Análise Qualitativa (Motivações do Usuário).....	15
7. DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS POR UNIDADES ADMINISTRATIVAS E OPERACIONAIS	16
8. CLASSIFICAÇÃO TEMÁTICA DAS DEMANDAS.....	17
9. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES.....	18
10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	19
11. CONCLUSÃO	21

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

GRÁFICOS

Gráfico 1 – Distribuição dos atendimentos por canais de acesso.....	7
Gráfico 2 – Manifestações registradas pela Ouvidoria no exercício de 2025.	10
Gráfico 3 – Distribuição dos atendimentos por frente operacional.	11
Gráfico 4 – Índice de Resolutividade das manifestações.	12
Gráfico 5 – Nível de Satisfação Geral com o Atendimento da Ouvidoria.....	14
Gráfico 6 – Índice de Resolutividade das Demandas.	15
Gráfico 7 – Principais Motivos de Classificação do Atendimento.	15

TABELAS

Tabela 1 – Detalhamento quantitativo das manifestações por tipologia.....	10
Tabela 2 – Consolidação de Indicadores Operacionais da Ouvidoria via Plataforma Fala.BR.	13
Tabela 3 – Distribuição das demandas às unidades administrativas e operacionais do CBMAM.	16
Tabela 4 – Classificação temática das demandas na Ouvidoria do CBMAM.	17
Tabela 5 – Participação da Ouvidoria em eventos estratégicos e capacitações.	20

FIGURA

Figura 1 – Fluxo de tratamento das demandas da Ouvidoria.	8
---	---

1. APRESENTAÇÃO

A Unidade de Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas (CBMAM), em consonância com os artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 — que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) —, apresenta o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria.

O presente documento consolida as informações relativas às manifestações recebidas, analisadas e respondidas ao longo do exercício de 2025. Mais do que um registro estatístico, esta prestação de contas permite a identificação de fragilidades, o mapeamento de oportunidades e o fornecimento de subsídios para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pelo CBMAM à sociedade amazonense.

Em observância ao disposto no artigo 15 da mencionada Lei, este relatório apresenta:

- I. O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II. Os motivos das manifestações;
- III. A análise dos pontos recorrentes; e
- IV. As providências adotadas pela Administração Pública para o tratamento e solução das demandas.

Os resultados aqui expostos refletem o empenho da Ouvidoria em fornecer respostas objetivas, claras e fundamentadas. Ao final desta análise, demonstra-se como a unidade evoluiu para se consolidar como um centro estratégico de informação e transparência, reafirmando o compromisso institucional com a escuta qualificada e a excelência da gestão pública.

2. OBJETIVOS

O presente Relatório Anual de Gestão tem por objetivo principal dar transparência às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do CBMAM durante o exercício de 2025, em estrita observância às normas de controle social e à Lei nº 13.460/2017.

Busca-se, por meio do detalhamento estatístico e qualitativo das demandas, atingir os seguintes propósitos específicos:

- **Subsidiar a Tomada de Decisão:** Fornecer dados concretos ao Comando-Geral para o planejamento estratégico e a implementação de melhorias nos processos internos;
- **Mensurar a Eficiência:** Avaliar o desempenho da Corporação no tratamento das manifestações, com foco na celeridade e na resolutividade;
- **Fortalecer o Controle Social:** Informar à sociedade sobre o desempenho da instituição na garantia do direito fundamental de acesso à informação e na proteção dos direitos do usuário.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO E ACESSO AO USUÁRIO

A Ouvidoria do CBMAM disponibiliza diversos canais de atendimento com o objetivo de assegurar ao cidadão meios acessíveis e eficazes para o exercício da participação social, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados pela Corporação.

A Plataforma Fala.BR constitui-se como o principal meio de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, permitindo o registro, o acompanhamento e o monitoramento das manifestações de forma eletrônica. Por meio do portal, o usuário pode selecionar o órgão destinatário e classificar sua demanda entre as categorias: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio ou pedido de acesso à informação.

A garantia do acesso à informação é viabilizada pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), que estabelece a obrigatoriedade de os órgãos públicos fornecerem dados de interesse coletivo ou geral, independentemente de requerimento específico. No âmbito desta Ouvidoria, a LAI é operacionalizada por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), o qual funciona junto à estrutura da Ouvidoria, assegurando que a transparência passiva seja cumprida com celeridade e precisão.

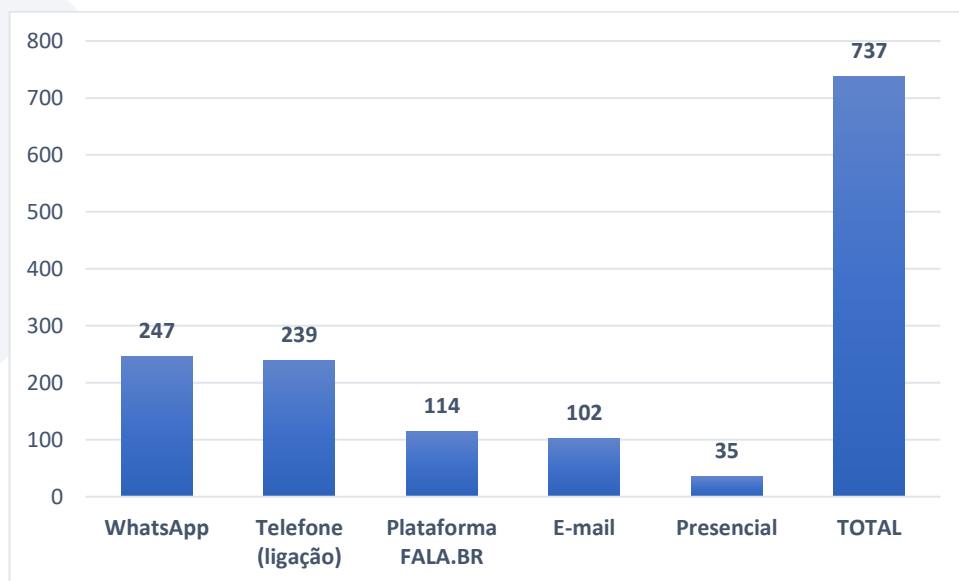
Além da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria do CBMAM disponibiliza os seguintes canais complementares de atendimento:

- **Correio Eletrônico (E-mail):**
 - ouvidoriacbmam@gmail.com
 - ouvidoriacbmam@cbm.am.gov.br

- **Atendimento telefônico e Mensagens Instantâneas (WhatsApp):**
 - Telefone/WhatsApp: (92) 99350-2774
 - Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.
- **Atendimento presencial:**
 - Endereço: Rua Marquês da Silveira, nº 110, Petrópolis – Manaus/AM.

A estrutura de acesso permite o processamento de demandas de Ouvidoria, pedidos de acesso à informação (SIC) e orientações gerais ao usuário. O Gráfico 1 apresenta, dentre os 737 atendimentos realizados, o quantitativo dos meios utilizados pelos usuários.

Gráfico 1 – Distribuição dos atendimentos por canais de acesso.



Fonte: Ouvidoria do CBMAM, 2025.

No exercício de 2025, o CBMAM registrou um volume total de 737 atendimentos, representando um crescimento de 18,1% em relação ao ano anterior (624 registros em 2024).

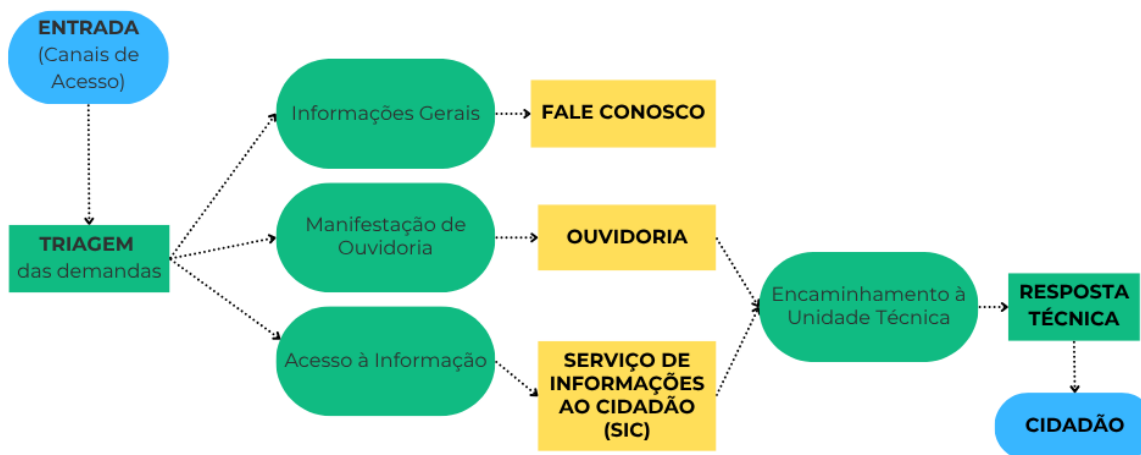
A predominância dos canais digitais e remotos, especialmente o WhatsApp e o telefone — que juntos somam 486 registros —, evidencia a modernização no acesso aos serviços da Unidade. Essa preferência reflete a busca do cidadão por celeridade e facilidade de comunicação em tempo real.

Por outro lado, o menor índice de comparecimento presencial sugere que a instituição logrou êxito ao oferecer alternativas eficazes de diálogo remoto. No entanto, a manutenção de canais diversificados é fundamental para garantir a inclusão de diferentes perfis de usuários e assegurar o cumprimento da Lei nº 13.460/2017 e da Lei de Acesso à Informação. Assim, a oferta de múltiplos canais fortalece a transparência institucional e o controle social, garantindo maior alcance e efetividade no suporte à sociedade.

4. ANÁLISE QUANTITATIVA E TIPOLOGIA DAS DEMANDAS

Após o recebimento pelos canais de acesso descritos na seção anterior, as demandas são triadas e classificadas pela equipe da Ouvidoria, conforme a Figura 1.

Figura 1 – Fluxo de tratamento das demandas da Ouvidoria.



Fonte: Ouvidoria do CBMAM, 2025.

O fluxo de atendimento inicia-se na “Entrada”, onde as demandas chegam pelos canais de acesso e passam por uma “Triagem” para identificar sua natureza. Dependendo do teor, a solicitação é classificada em três frentes: Informações Gerais (resolvidas pelo Fale Conosco), Manifestação de Ouvidoria ou pedidos de Acesso à Informação, via “Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)”.

Nos casos de Ouvidoria e SIC, ocorre o “Encaminhamento à Unidade Técnica”, que analisa o mérito do pedido e elabora uma “Resposta Técnica”. Por fim, essa solução é consolidada e enviada diretamente ao Cidadão.

Para fins de análise técnica e gerencial, os atendimentos são segmentados então em três frentes operacionais, descritas a seguir:

4.1. Fale Conosco

O Fale Conosco consolidou-se como a principal porta de entrada da unidade, sendo responsável por **519 atendimentos** (70,4% do volume total).

Este serviço é dedicado ao suporte informativo imediato, fornecendo orientações sobre processos de vistorias, concursos, endereços e demais esclarecimentos que não exigem a abertura de um processo formal de ouvidoria. A predominância deste serviço justifica o alto uso de canais dinâmicos, como o WhatsApp e o telefone.

4.2. Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

Com amparo na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação/ LAI), foram processados **33 pedidos** de acesso à informação (4,5% do volume total). Esta norma assegura o direito constitucional de acesso a dados públicos, sendo regulamentada no estado do Amazonas pelo Decreto nº 48.999/2024.

4.3. Ouvidoria

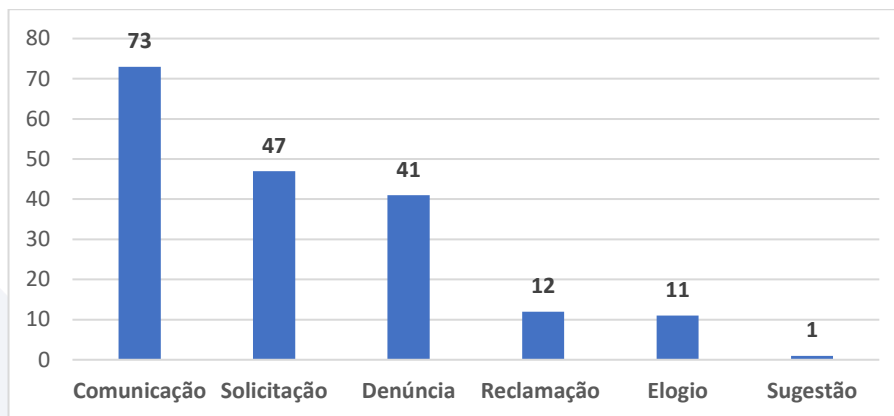
Entende-se por manifestação toda demanda formal encaminhada pelo cidadão à Ouvidoria, via canais oficiais de atendimento, com o objetivo de solicitar informações, registrar insatisfações, apresentar sugestões, comunicar fatos, formular denúncias ou expressar elogios acerca dos serviços públicos prestados.

As manifestações que exigem acompanhamento formal e resposta técnica são registradas majoritariamente via Fala.BR. Em casos de dificuldade do usuário com a plataforma, o registro pode ser realizado via e-mail ou WhatsApp.

Em 2025, registrou-se um total de **185 manifestações** (25,1% do volume total), distribuídas conforme as tipologias estabelecidas pela Instrução Normativa CGU nº 5/2018,

conforme ilustrado no Gráfico 2. Ressalta-se que a comunicação não é um dos tipos de manifestação previstos nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 9.094/2017. Porém, no sistema Fala.BR, a comunicação é classificada como uma denúncia registrada de forma anônima.

Gráfico 2 – Manifestações registradas pela Ouvidoria no exercício de 2025.



Fonte: Ouvidoria do CBMAM, 2025.

A Tabela 1, apresentada a seguir, detalha os dados consolidados no gráfico anterior, especificando as tipologias e os quantitativos absolutos, além de descrever a natureza das manifestações processadas em 2025.

Tabela 1 – Detalhamento quantitativo das manifestações por tipologia.

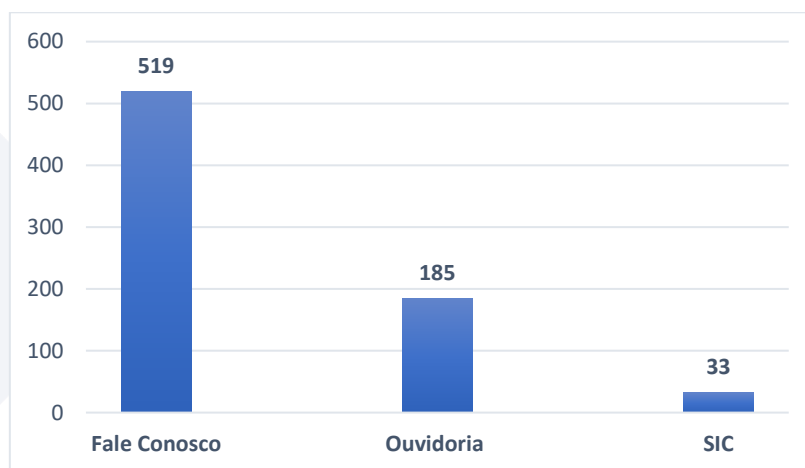
Tipologia	Descrição resumida	Quantidade	Percentual
Comunicação	Denúncia registrada de forma anônima	73	39,5%
Solicitação	Providência ou serviço	47	25,4%
Denúncia	Irregularidade ou conduta inadequada	41	22,1%
Reclamação	Insatisfação com serviços ou conduta de agentes	12	6,5%
Elogio	Reconhecimento institucional ou de servidores	11	5,9%
Sugestão	Proposta de melhoria de políticas e serviços	1	0,6%
TOTAL		185	100%

Fonte: Ouvidoria do CBMAM, 2025.

Enquanto a Tabela 1 pormenoriza a natureza específica das 185 manifestações, é fundamental observar como esse grupo se posiciona em relação ao volume total de atendimentos da Ouvidoria.

Dessa forma, o Gráfico 3 apresenta a visão macroestrutural do período, consolidando a distribuição proporcional entre as demandas do Fale Conosco, as Manifestações de Ouvidoria e os pedidos de Acesso à Informação.

Gráfico 3 – Distribuição dos atendimentos por frente operacional.



Fonte: Ouvidoria do CBMAM, 2025.

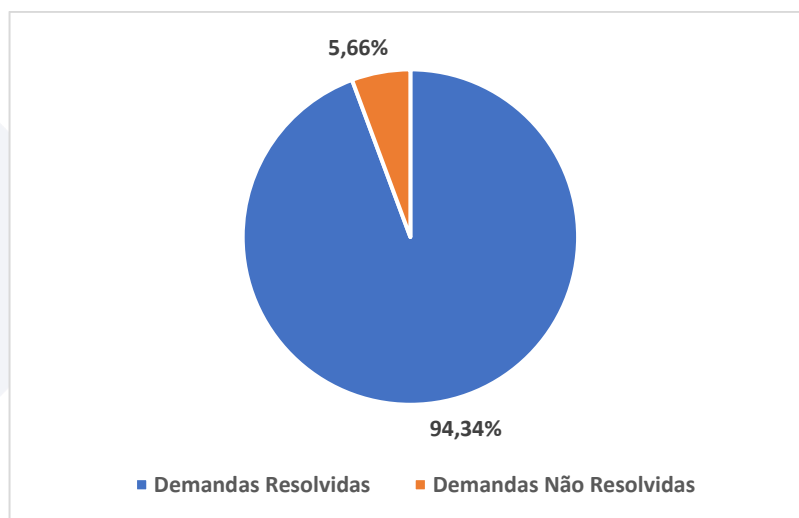
A configuração apresentada no Gráfico 3 ilustra o papel estratégico da Ouvidoria como um canal de suporte e controle social. A predominância dos atendimentos voltados à orientação (70,4%) demonstra a eficácia do órgão na prestação de esclarecimentos imediatos sobre a atividade-fim do CBMAM. Paralelamente, o processamento das manifestações formais e dos pedidos de LAI, que somam 29,6% do total, evidencia o compromisso institucional com o devido processo legal e a transparência. Assim, a Ouvidoria concilia a prestatividade no atendimento cotidiano com a responsabilidade técnica exigida pelas demandas formais de Estado.

5. INDICADORES OFICIAIS DE DESEMPENHO (Plataforma Fala.BR)

5.1 Indicador de Resolutividade

A resolutividade é o indicador que mede a capacidade da Ouvidoria em oferecer uma resposta conclusiva e efetiva às demandas apresentadas, encerrando o ciclo de atendimento de forma satisfatória dentro das competências institucionais. Conforme dados extraídos da plataforma Fala.BR (Gráfico 4), o CBMAM apresentou um excelente desempenho no exercício de 2025.

Gráfico 4 – Índice de Resolutividade das manifestações.



Fonte: Plataforma Fala.BR (CGU), 2025.

O índice de resolutividade superior a 94% reflete a maturidade dos fluxos internos entre a Ouvidoria e as Unidades Administrativas/Operacionais. Esse número indica que a vasta maioria das manifestações não apenas recebeu uma resposta, mas teve seu mérito analisado e concluído, reduzindo o represamento de demandas e fortalecendo a confiança do cidadão na Corporação.

5.2 Análise do Tempo Médio de Resposta (Celeridade)

Conforme registrado na tabela de dados sumarizados da plataforma Fala.BR, o CBMAM obteve um tempo médio de resposta de **12,4 dias**. Este indicador é de extrema relevância, pois demonstra que a Corporação atende às demandas em menos da metade do prazo regulamentar de

30 dias estabelecido pela Lei nº 13.460/2017. Essa agilidade é fruto de uma triagem eficiente e do pronto atendimento das unidades técnicas acionadas.

5.3 Índice de Satisfação do Usuário

O Índice de Satisfação do Usuário, na plataforma Fala.BR, atingiu a marca de 75%, um número de alto impacto para a Administração Pública. Um índice de 3/4 de aprovação evidencia que 3 em cada 4 cidadãos avaliam positivamente o serviço prestado. Em órgãos de segurança pública, esse número reflete uma forte confiança social na postura da corporação.

Os resultados consolidados dos indicadores de desempenho e satisfação das manifestações estão disponíveis na Tabela 2.

Tabela 2 – Consolidação de Indicadores Operacionais da Ouvidoria via Plataforma Fala.BR.

Indicador de Performance	Resultado CBMAM	Referência Legal/Meta	Status
Tempo Médio de Resposta	12,4 dias	Até 30 dias	Ótimo
Resolutividade	94,34%	100% (Meta)	Alto Impacto
Satisfação do Usuário	75,00%	> 50% (Referência)	Positivo

Fonte: Plataforma Fala.BR (CGU), 2025.

6. INDICADORES DE SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DO USUÁRIO (Portal CBMAM)

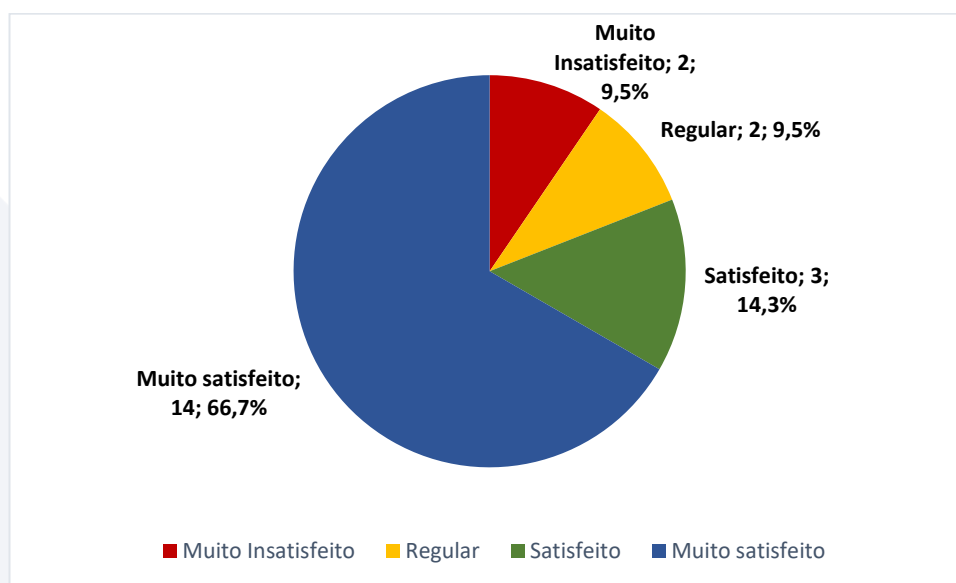
Diferentemente dos dados automáticos da plataforma federal, este item apresenta os resultados da pesquisa de satisfação realizada diretamente no portal institucional do CBMAM, focando na qualidade do atendimento e na clareza das respostas técnicas fornecidas pela Corporação.

6.1 Índice Geral de Satisfação

O Gráfico 5 demonstra um elevado padrão de aceitação do serviço de Ouvidoria, com 81% de aprovação (soma dos índices "Muito Satisfeito" e "Satisfeito").

A predominância da avaliação máxima (66,7%) reflete a eficiência no atendimento e a clareza das respostas fornecidas. As avaliações "Regular" e "Muito Insatisfeito" (9,5% cada) representam uma parcela minoritária, servindo como indicadores para o contínuo aperfeiçoamento dos fluxos processuais da Corporação.

Gráfico 5 – Nível de Satisfação Geral com o Atendimento da Ouvidoria.

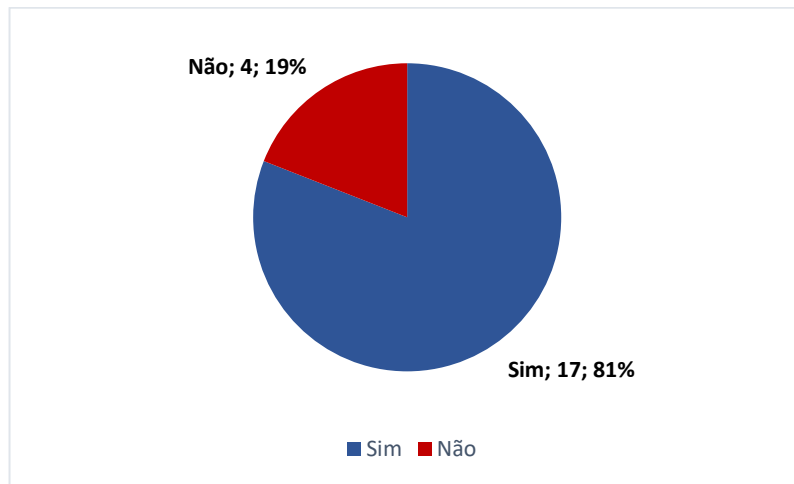


Fonte: Portal CBMAM, 2025.

6.2 Eficácia e Resolutividade no Atendimento

O indicador de resolutividade aponta que 81% das demandas foram efetivamente atendidas, demonstrando a capacidade da Ouvidoria em solucionar os pleitos apresentados. O índice de 19% de demandas não atendidas refere-se, majoritariamente, a pedidos que não reúnem os requisitos legais ou técnicos para o deferimento pela Corporação (Gráfico 6).

Gráfico 6 – Índice de Resolutividade das Demandas.



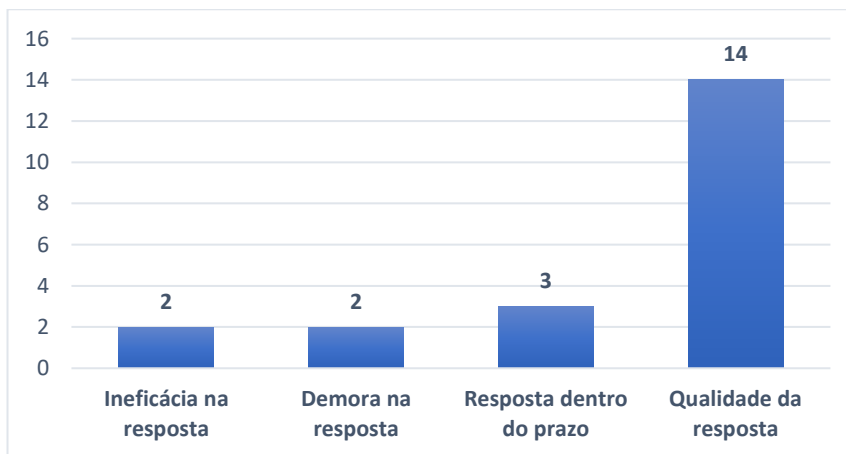
Fonte: Portal CBMAM, 2025.

6.3 Análise Qualitativa (Motivações do Usuário)

A análise qualitativa revela que o principal diferencial da Ouvidoria é a "Qualidade da Resposta", citada pela maioria dos usuários como motivo de satisfação. O cumprimento de prazos também figura como ponto positivo (Gráfico 7).

Por outro lado, as avaliações inferiores concentram-se em fatores como "Demora na Resposta" e "Ineficácia", sinalizando a necessidade de otimização contínua no tempo de resposta das Diretorias Técnicas para elevar ainda mais os índices de aprovação.

Gráfico 7 – Principais Motivos de Classificação do Atendimento.



Fonte: Portal CBMAM, 2025.

Os indicadores apresentados nesta seção consolidam a Ouvidoria como um canal de alta resolutividade e confiança. A convergência entre os dados oficiais da Plataforma Fala.BR e a percepção direta captada pelo Portal CBMAM reafirma o compromisso da Corporação com a transparência e a excelência no atendimento ao cidadão.

7. DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS POR UNIDADES ADMINISTRATIVAS E OPERACIONAIS

A Tabela 3 abaixo detalha as demandas encaminhadas às unidades do CBMAM para análise e resposta técnica após o processo de triagem. Este levantamento prioriza os casos que resultaram na abertura de processos internos, excluindo-se, portanto, os suportes informativos imediatos e as resoluções diretas efetuadas pela Ouvidoria.

Tabela 3 – Distribuição das demandas às unidades administrativas e operacionais do CBMAM.

Unidade Administrativa/Operacional do CBMAM	Quantidade	Percentual (%)
Diretoria de Atividades Técnicas (DAT)	52	31,90%
Gabinete do Comandante-Geral (GAB CMT)	39	23,93%
Ouvidoria (OUV)	18	11,04%
Gabinete do Subcomandante-Geral (GAB SCMT)	16	9,82%
Comando Bombeiro Militar da Capital (CBMC)	09	5,52%
Diretoria de Pessoal (DP)	08	4,91%
Diretoria de Saúde (DS)	07	4,29%
Gabinete do Estado-Maior Geral (GAB EMG)	04	2,45%
Diretoria de Formação, Ensino e Pesquisa (DFEP)	04	2,45%
Academia de Bombeiros Militar do Amazonas (ABMAM)	03	1,84%
Diretoria de Logística (DL)	01	0,61%
Ajudância Geral (Aj. Geral)	01	0,61%
Operações Amazonas + Verde (OPAM+Verde)	01	0,61%
TOTAL	163	100%

Fonte: Ouvidoria do CBMAM, 2025.

A análise da Tabela 3 revela uma concentração significativa de demandas em áreas finalísticas e de comando. A Diretoria de Atividades Técnicas (DAT) concentra maior volume de interações com 52 manifestações (31,90%), evidenciando sua ampla interface com o público externo em processos de regularização, vistorias e segurança contra incêndio.

Em seguida, destaca-se o Gabinete do Comando Geral (GAB CMT), com 39 registros (23,93%), evidenciando um fluxo considerável de solicitações de caráter institucional ou administrativo direcionadas à instância superior da Corporação. Em contrapartida, setores como a Diretoria de Logística (DL) e a Ajudância Geral registraram os menores quantitativos. Tal disparidade sugere que o fluxo da Ouvidoria está diretamente vinculado a setores com processos de impacto direto ao cidadão ou que representam a esfera decisória máxima.

8. CLASSIFICAÇÃO TEMÁTICA DAS DEMANDAS

Os assuntos mais demandados nos canais oficiais estão consolidados na Tabela 4. Esta categorização permite à gestão identificar prioridades e orientar a melhoria contínua dos serviços prestados.

Tabela 4 – Classificação temática das demandas na Ouvidoria do CBMAM.

Assunto	Quantidade	Porcentagem (%)
Informações sobre serviços da DAT/CBMAM	318	43,15%
Informações de Ouvidoria / Serviço de Atendimento ao Cidadão	214	29,04%
Corte/Retirada de árvore	53	7,19%
Controle de insetos/Captura de animais	53	7,19%
Denúncia/Comunicação contra militar	35	4,75%
Comunicar incêndio/ocorrência	12	1,63%
Informações sobre o Colégio do CBMAM	11	1,49%
Elogio/Agradecimento	11	1,49%
Informações sobre o Programa Educacional Bombeiro Mirim (PROEBOM)	9	1,22%
Informação sobre Boletim de Ocorrência	9	1,22%
Regularização de pensão alimentícia	5	0,68%
Reclamação do Centro de Operações Bombeiro Militar (COBOM)	4	0,54%
Reclamação de atendimento da DAT/CBMAM	2	0,27%
Reclamação da DS	1	0,14%
TOTAL	737	100%

Fonte: Ouvidoria do CBMAM, 2025.

A análise temática revela que a Ouvidoria desempenha, primordialmente, uma função informativa. A maioria expressiva dos usuários (72,19%) utiliza a Ouvidoria para buscar orientações sobre os serviços da DAT e informações gerais, como fonte primária de consulta.

O item "Informações sobre Serviços - DAT/CBMAM" é o mais demandado (43,15%), absorvendo a procura por serviços especializados. Esse dado confirma que a regularização de edificações, vistorias técnicas e o suporte técnico em segurança contra incêndio são os principais motores da interação do público.

A categoria "Informações de Ouvidoria / Serviço de Atendimento ao Cidadão" (29,04%) demonstra que a unidade funciona como um filtro estratégico: embora apenas 18 demandas tenham gerado processos internos para a própria Ouvidoria (conforme a Tabela 3), o setor processou 214 registros informativos, filtrando dúvidas gerais e encaminhando às demais seções apenas o que é estritamente processual.

No âmbito operacional, as solicitações de corte de árvores e captura de animais/insetos somam 14,38% das demandas, reforçando a relevância do CBMAM na segurança ambiental e urbana. Por fim, o baixo índice de denúncias contra militares (4,75%) e a presença de elogios (1,49%) sugerem uma percepção social positiva quanto à conduta da corporação.

9. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A análise sistêmica das manifestações recebidas pela Ouvidoria do CBMAM no exercício de 2025 permitiu identificar padrões que orientam a percepção social sobre a Corporação e as principais necessidades do usuário:

- **Predomínio do Perfil Informativo:** A Ouvidoria consolidou-se como um canal primário de orientação, com 70,4% das demandas concentradas no Fale Conosco. Este alto índice de atendimentos, que não geram diretamente processos formais, revela que o cidadão utiliza o setor como um "guia de serviços". Tal cenário evidencia uma carência de informações autoexplicativas nos canais passivos (site institucional), lacuna que acaba sendo suprida pelo atendimento humano da Ouvidoria.
- **Centralidade na Diretoria de Atividades Técnicas (DAT):** A recorrência de 43,15% das demandas sobre processos de vistorias e regularizações indica que a área técnica é o principal ponto de contato e, conseqüentemente, de potencial dúvida ou demanda do

cidadão. A concentração de questionamentos sobre o sistema de segurança contra incêndio sugere a necessidade de uma comunicação ainda mais clara acerca dos requisitos de conformidade.

- **Consolidação dos Canais Digitais:** Houve uma clara preferência pelo uso de canais remotos e instantâneos (WhatsApp e o Telefone), que somaram 486 atendimentos. Essa tendência demonstra que a imediatidade é o fator mais valorizado pelo usuário. A redução do atendimento presencial é um indicativo de eficiência tecnológica, mas exige atenção constante à infraestrutura de redes e treinamento de pessoal para manter o tempo médio de resposta baixo.
- **Baixa Incidência Crítica:** O reduzido percentual de denúncias e reclamações (que somadas representam menos de 30% das manifestações formais) aponta para uma imagem institucional positiva e uma baixa percepção de irregularidades por parte da sociedade amazonense.

10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

No exercício de 2025, a Ouvidoria do CBMAM consolidou-se como um instrumento estratégico de gestão, atuando como um filtro resolutivo para as demandas da sociedade.

Para o tratamento das manifestações e dos pedidos de acesso à informação, baseados na Lei nº 12.527/2011, estabeleceu-se um fluxo de encaminhamento por competência, direcionando as demandas às seções específicas. Esse fluxo assegura que assuntos técnicos e administrativos recebam respostas fundamentadas das autoridades competentes.

No âmbito da governança e transparência, a corporação investiu na qualificação de seus agentes por meio da participação ativa em eventos estratégicos voltados ao fortalecimento da gestão pública, à integração institucional e ao aprimoramento dos mecanismos de controle social, conforme a Tabela 5.

Tabela 5 – Participação da Ouvidoria em eventos estratégicos e capacitações.

Data	Evento	Instituição Organizadora	Objetivo e Impacto Institucional
19/03/2025	Criação do Fórum Estadual de Ouvidorias de Segurança Pública (FESP)	SSP-AM	Articulação entre as ouvidorias dos órgãos de segurança e alinhamento de boas práticas.
20/03/2025	Ouvidoria Day e Abertura da Escola de Contas	TCE-AM	Fomento ao controle social e capacitação em diálogo com o cidadão.
14/04/2025	Proteção de Dados no Setor Público – LGPD	SEAD	Adequação às normas de tratamento seguro e transparente de dados pessoais.
16/07/2025	Reunião Técnica com o CHEMG	CBMAM (Sala de Situação)	Alinhamento de fluxos internos e cooperação intraorganizacional.
15 a 17/10/2025	II Seminário Nacional de Ouvidorias	Nacional (Sede Manaus/AM)	Debate sobre inovação, sustentabilidade e gestão pública com escuta cidadã.

Fonte: Ouvidoria do CBMAM, 2025.

11. CONCLUSÃO

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do CBMAM, referente ao exercício de 2025, demonstra o amadurecimento do controle social e da transparência passiva da Corporação. Com um volume total de 737 atendimentos e um índice de resolutividade superior a 94%, a unidade cumpriu com excelência seu papel de mediadora entre o Estado e o cidadão, em plena observância à Lei nº 13.460/2017.

A análise dos dados evidencia que a Ouvidoria deixou de ser um mero canal de reclamações para se tornar um centro estratégico de informação e transparência. O alcance de um índice de satisfação de 75% e o tempo médio de resposta de apenas 12,4 dias reafirmam o compromisso do Corpo de Bombeiros Militar do Amazonas com a eficiência administrativa e a proteção dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Por fim, o desafio para o próximo período reside em consolidar e ampliar esses indicadores de desempenho. Este relatório deve, portanto, servir de subsídio fundamental para o planejamento estratégico das ações do exercício de 2026, orientando a melhoria contínua dos processos internos e o fortalecimento do diálogo com a sociedade amazonense.

Manaus, 26 de março de 2026.

Elaborado por

GISELE FERNANDES DOS REIS – CAP QCOBM
Respondente

MARCOS BARAÚNA BATISTA – 2º SGT QCPBM
Respondente

Aprovador por

CORONEL QOBM KARINA OLIVEIRA REIS
Controladora e Ouvidora do CBMAM