



GOVERNO DE RORAIMA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
COMANDO GERAL
DIRETORIA DA CORREGEDORIA GERAL
SUBDIRETORIA DA OUVIDORIA
“Vida Alheia, Riquezas Salvar”



RELATÓRIO DE GESTÃO

SUBDIRETORIA DE OUVIDORIA DA CORREGEDORIA GERAL
DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE RORAIMA

- 1 DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2023 -

BOA VISTA – RR

2023



GOVERNO DE RORAIMA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
COMANDO GERAL
DIRETORIA DA CORREGEDORIA GERAL
SUBDIRETORIA DA OUVIDORIA
“Vida Alheia, Riquezas Salvar”



RELATÓRIO DE GESTÃO – SEMESTRAL

ÓRGÃO/ENTIDADE: CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE RORAIMA

OUVIDOR: CEL QOCBM VANÍSIA DE SOUSA SANTOS CAMILO

SUBDIRETOR DA OUVIDORIA: MAJ QOCBM MACKSUEL MARLON
IBIAPINA LOPES

CHEFE DA OUVIDORIA DA CORREGEDORIA-GERAL: 1º TEN QCOBM
MÁRCIA RAQUEL GAUGER

PERÍODO: 01 DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2023

I – APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Corregedoria Geral do Corpo de Bombeiros Militar de Roraima foi criada em 2019 em atenção ao Decreto nº 26.553- E, de 11 de fevereiro de 2019, que regulamentou os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, em Roraima, no âmbito do Poder Executivo Estadual, instituindo assim a Rede de Ouvidorias do poder Executivo estadual.

A Ouvidoria do CBMRR, além de seguir as normativas estaduais que regem o funcionamento das Ouvidorias de todas as secretarias estaduais, ainda encontra-se em processo de normatização.

II – ATENDIMENTOS

A Ouvidoria da Corregedoria Geral do Corpo de Bombeiros Militar de Roraima oferece ao cidadão diversas formas de interação e recebimento de manifestações, sendo: Eletronicamente por meio dos sistemas eletrônicos Fala.BR e/ou eSIC, por email e por meio do aplicativo de mensagens What’sapp. A Ouvidoria do CBMRR também recebe manifestações por correspondência física e presencialmente na sala do setor que fica localizada na Av. Venezuela, 1271 – Pricumã.

TOTAL DE ATENDIMENTOS: A Ouvidoria do CBMRR realizou 28 atendimentos entre 1 de Janeiro e 30 de Junho de 2023.



GOVERNO DE RORAIMA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
COMANDO GERAL
DIRETORIA DA CORREGEDORIA GERAL
SUBDIRETORIA DA OUVIDORIA
"Vida Alheia, Riquezas Salvar"



INFORMAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL DO SEMESTRE
ATENDIMENTOS	1	9	3	1	2	12	28

III – MANIFESTAÇÕES

MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL DO SEMESTRE
RECLAMAÇÃO	-	-	-	-	-	-	0
DENÚNCIA	-	2	2	-	-	2	6
SOLICITAÇÃO	-	1	1	-	1	6	9
SUGESTÃO	-	-	-	-	-	2	2
ELOGIO	-	-	-	-	-	1	1
ACESSO A INFORMAÇÃO	1	6	-	1	1	1	10
SIMPLIFIQUE	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1	9	3	1	2	12	28

A Ouvidoria do CBMRR recebeu apenas uma manifestação fora de sua competência ou que precisasse ser encaminhada para outro órgão/entidade. A Manifestação era direcionada ao CBMDF e, por erro da Manifestante, foi cadastrada no Fala.BR como CBMRR. Não houve o encaminhamento da Manifestação para a Ouvidoria do CBMDF, uma vez que a Manifestante informou que já havia entrado em contato com a Corporação Bombeiro Militar do Distrito Federal.

Apenas uma denúncia foi realizada de forma SIGILOSA e as denunciantes tiveram seus dados preservados. As demais 27 foram identificadas.

Todas as manifestações foram atendidas e concluídas pela Ouvidoria. Não há manifestação em análise e nenhum das manifestações recebidas foram arquivadas.

IV – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar de Roraima recebeu manifestações destinadas as diversas Diretorias/Setores da Corporação. Em especial, destaca-se a Diretoria de Prevenção e Serviços Técnicos – DPST, a Diretoria de Informática e



GOVERNO DE RORAIMA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
COMANDO GERAL
DIRETORIA DA CORREGEDORIA GERAL
SUBDIRETORIA DA OUVIDORIA
“Vida Alheia, Riquezas Salvar”



Estatística – DIE, o Comando Operacional, a Diretoria de Pessoal e Legislação – DPL, Centro de Saúde, entre outros.

As principais manifestações direcionadas a DPST foram sobre dúvidas relacionadas as Normas Técnicas ou por dificuldades de contato/acompanhamento das emissões das documentações da Diretoria (AVCB, CLCB, Vistorias, etc). Para diminuir a quantidade de manifestações com esse teor, **SUGERE-SE** a verificação da forma de comunicação da Diretoria com o Cidadão. A automação do What’sApp, já realizado pela Diretoria é excelente, mas um atendimento pessoal através do Aplicativo pode ser necessário. Também **SUGERE-SE** uma reformulação da página da DPST no site do CBMRR, com a adoção de “Dúvidas Frequentes” e um “Fale Conosco” vinculado ao email ou What’sApp do setor.

Com relação a DIE, as manifestações recebidas foram pedidos de dados estatísticos. **SUGERE-SE** a publicidade dos dados através do site da Corporação para que os Cidadão possam consultar livremente.

Com relação ao Comando Operacional, as manifestações recebidas foram relacionadas a operações específicas, quantidade de efetivo empregado, número de postos de serviço e localização destes, etc. Desta forma, **SUGERE-SE** a adoção de uma página de transparência do site do CBMRR que contenham informações públicas (endereços dos postos de serviço, horário de funcionamento, telefones para contato, etc).

A DPL e o Centro de Saúde do CBMRR também receberam manifestações, principalmente com pedidos de acesso a informação. Quantidade de Bombeiros Militares existentes, quantidade de promovidos, corpo médico e clínico existente no CESAU, dados de diagnosticos de doenças psicológicas e psiquiátricas, etc foram as manifestações recebidas para a DPL e CESAU. Desta forma, **SUGERE-SE** a divulgação das informações mais simples em página específica da Diretoria/Setor no site da Corporação.



**GOVERNO DE RORAIMA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
COMANDO GERAL
DIRETORIA DA CORREGEDORIA GERAL
SUBDIRETORIA DA OUVIDORIA
“Vida Alheia, Riquezas Salvar”**



Por fim, como sugestão para o CBMRR, **SUGERE-SE** a elaboração da Carta de Serviços aos Cidadãos/Usuários do Serviço Público. A Carta de Serviços está prevista na Lei nº 13.460 de 26 de Junho de 2017 e tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

V – CONSIDERAÇÕES FINAIS

No geral, a Ouvidoria da Corregedoria Geral do CBMRR conseguiu dar vazão a toda demanda existente. Nenhuma manifestação recebida pela Ouvidoria do CBMRR no período de 1 de janeiro a 30 de junho de 2023 ficou pendente de avaliação, direcionamento e/ou resposta.

Apesar de já trabalhar de forma padronizada, ainda falta, para a Ouvidoria da Corregedoria Geral do CBMRR, a regulamentação via portaria das atribuições e, desta forma, uma maior consciência interna (CBMRR) e externa (População) a Corporação sobre o funcionamento da Subdiretoria.

Está sendo planejado uma Instrução sobre Ouvidoria para ser ministrado para os demais membros da Corporação (Operacional e Administrativo). A instrução acabará com a falta de conhecimento interno sobre a Ouvidoria no CBMRR.

Também está sendo planejado, em conjunto com a Diretoria de Assuntos Cíveis e Relações Públicas do CBMRR, formas de divulgação do setor e dos Canais de Comunicação da Ouvidoria do CBMRR.