



GOVERNO DE RORAIMA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
COMANDO GERAL
DIRETORIA DA CORREGEDORIA GERAL
SUBDIRETORIA DE 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 2024 -

BOA VISTA – RR

2024



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

OUVIDORA: CEL QOCBM VANÍSIA DE SOUSA SANTOS CAMILO

SUBDIRETOR DA OUVIDORIA: MAJ QOCBM MACKSUEL MARLON
IBIAPINA LOPES

CHEFE DA OUVIDORIA: 1º TEN QCOBM MÁRCIA RAQUEL GAUGER

PERÍODO: 01 DE JANEIRO A 30 DE JUNHO DE 2024

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, além do Sistema OUVIDORIA CBMRR que pode ser acessado pelo site institucional ou ainda via QRcode. 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 73 atendimentos entre 1º de Janeiro e 30 de junho de 2024.



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	15	01	12	12	15	18	73

III – MANIFESTAÇÕES

MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL DO SEMESTRE
RECLAMAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0
DENÚNCIA	5	1	2	4	2	3	17
SOLICITAÇÃO	1	0	9	8	12	15	45
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0	0
ELOGIO	8	0	0	0	0	0	8
ACESSO A INFORMAÇÃO	1	0	1	0	1	0	3
SIMPLIFIQUE	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL	15	1	12	12	15	18	73

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 à Secretária Estadual de Educação, mas por ter envolvimento de militar da Reserva do CBMRR foi encaminhada para Ouvidoria do CBMRR e registrada no processo SEI 19102.002815/2024.99, tendo em vista a falta de provas sobre o ocorrido a denunciante ficou de enviar, o que não aconteceu, sendo o processo arquivado na Ouvidoria por falta de informações essenciais.

Recepcionamos 45 (quarenta e cinco) manifestações do tipo solicitação, com diversos tipos de assuntos, desde a número de contato e e-mail de diretorias, até solicitação de atendimento de ocorrências, as quais não podem ser realizadas por esse canal, tendo em vista não ser um canal de emergência. Vale destacar que entre as solicitações, tiveram 23 (vinte e três) que foram sobre assuntos relacionados à Diretoria de Prevenção e Serviços Técnicos. Sendo as outras 22 (vinte e duas) destinadas aos demais Diretorias/Setores do CBMRR.

Houve um aumento no número de denúncias, sendo recepcionadas 17 (dezessete) manifestações desse tipo, sendo em sua maioria denúncias relacionadas a não cumprimento de normas técnicas do CBMRR por empresas locais, sendo assim,



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



consideradas como denúncias atípicas pois não se trata de uma falta em relação as atividades bombeiro militares e sim faltas relacionadas ao não cumprimento de nossas normas por cidadãos, somando 12 (doze) manifestações. As outras 05 (cinco) versaram sobre acordos não honrados, forma de tratamento inadequado ou desavenças pessoais. Sendo analisados e encaminhados para análise superior, 04 (quatro) foram concluídos em sede de Ouvidoria e 01 (um) ficou pendente por falta de informações por parte do denunciante.

Das 17 (dezesete) denúncias recebidas, 06 (seis) foram realizadas de forma SIGILOSA e os denunciantes tiveram seus dados preservados.

Dos 08 (oito) elogios recebidos, 07 (sete) foram relacionados a atividades fim da corporação - Comando Operacional da Capital e Interior, sendo enviadas para análise superior e publicação em Boletim Geral, 01 (uma) é relacionada a atividade executada por militares do Centro de Saúde do CBMRR, sendo devidamente enviada para análise e publicação pelo setor.

Das 73 manifestações recebidas no semestre, temos 03 Acessos a Informação todas foram devidamente recepcionadas e encaminhadas para setor técnico, sendo respondidas dentro do prazo estabelecido.

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, o Comando Operacional da Capital e Interior - COCI, o Gabinete do Comando Geral e a Diretoria da Corregedoria Geral - DCG, 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



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



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 realizada pela Diretoria é excelente, mas um atendimento pessoal através do Aplicativo pode ser necessário, pois existem muitas dúvidas que não são sanadas pela automação. 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. **SUGERE-SE** ainda a implantação de um protocolo de resposta ao responsável técnico ou proprietário que solicita um serviço da DPST, informando o número do Processo no SEI, bem como informações dentro do processo sobre cada fase de análise ou andamento para que os militares e/ou o solicitante entendam andamento processual.

Outro ponto de destaque é que no semestre tiveram 12 (doze) manifestações do tipo denúncia para DPST, sendo consideradas todas denúncias atípicas no que tange a análise de Ouvidoria, pois não estão relacionadas diretamente a atividade de um bombeiro militar, mas sim ao não cumprimento de normas técnicas do CBMRR por parte de cidadãos e proprietários de estabelecimentos que por lei são obrigados a manter a segurança de acordo com as Normas Técnicas do CBMRR. Todas foram encaminhadas à DPST que tomou as providências cabíveis e posteriormente enviada a devolutiva para o denunciante dentro dos prazos legais. **SUGERE-SE** que além das equipes de vistorias atuantes, seja mantido equipes de fiscalização.

Com relação ao Comando Operacional da Capital e Interior - COCI, que teve 13 (treze) manifestações, verifica-se que 07 delas foram elogios para guarnições ou militares em serviço e 06 (seis) foram sobre solicitações de atendimento de ocorrências, onde os solicitantes foram informados sobre os canais de chamadas de emergência. **SUGERE-SE** a publicidade através do site da Corporação dos números de celular destinados a atendimento de emergência quando o 193 está oscilando ou inoperante.

Com relação as solicitações que envolviam informações de contatos e meios de comunicação com o Gabinete do Comando Geral, **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).



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



A Diretoria de Corregedoria Geral foram destinados 06 (seis) manifestações, sendo que 02 (duas) tratava-se de solicitação de dados supostamente contidos em uma sindicância disciplinar, e os outros 04(quatro) são oriundos de denúncias que após análise da Ouvidoria e elaboração de relatório opinou-se pelo envio a DCG para análise e possível arquivamento ou abertura de processo disciplinar.

V – CONSIDERAÇÕES FINAIS

No geral, a Ouvidoria da Corregedoria Geral do CBMRR conseguiu dar vazão a todas manifestações recebidas no período de 1 de janeiro a 30 de junho de 2024.

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.

Uma das recomendações de 2023 era que fizessemos um trabalho que abrangesse os militares do serviço operacional e administrativo da corporação. Tal trabalho foi desenvolvido, realizamos instrução com a tropa sobre a OUVIDORIA e disponibilizamos um sistema de recebimentos de manifestações próprio no site do CBMRR (Sistema OUV CBMRR), mas nesse semestre o trabalho de divulgação ficou um pouco prejudicado tendo em vista o período de estiagem e incêndios no Estado, o que demandou grandes esforços com emprego de todos militares do CBMRR na atividade fim, adiando os planejamentos de palestras e treinamentos, que possivelmente serão realizados no 2º semestre de 2024.

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.

O Sistema próprio de recebimento de manifestações está em funcionamento há alguns meses e já avaliamos como positiva a utilização do mesmo pela população, sendo



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



recebidas 18 (dezoito) manifestações válidas, todas devidamente respondidas dentro do prazo vigente pelos setores internos e pela Ouvidoria ao Cidadão, sendo o segundo canal mais utilizado pela população. Através do SISTEMA OUV CBMRR, o Cidadão pode acompanhar, com o Protocolo de Manifestação, o andamento de sua demanda. Mantêm-se como canal preferencial utilizado pelo cidadão o envio de mensagens pelo whats' app, tendo 46 (quarenta e seis) manifestações recebidas neste período.

Boa Vista, 12 de julho de 2024.

**MÁRCIA RAQUEL GAUGER - 1º TEN QCOBM
CHEFE DA OUVIDORIA DO CBMRR**

**MACKSUEL MARLON IBIAPINA LOPES - MAJ QOCBM
SUBDIRETOR DA OUVIDORIA DO CBMRR**

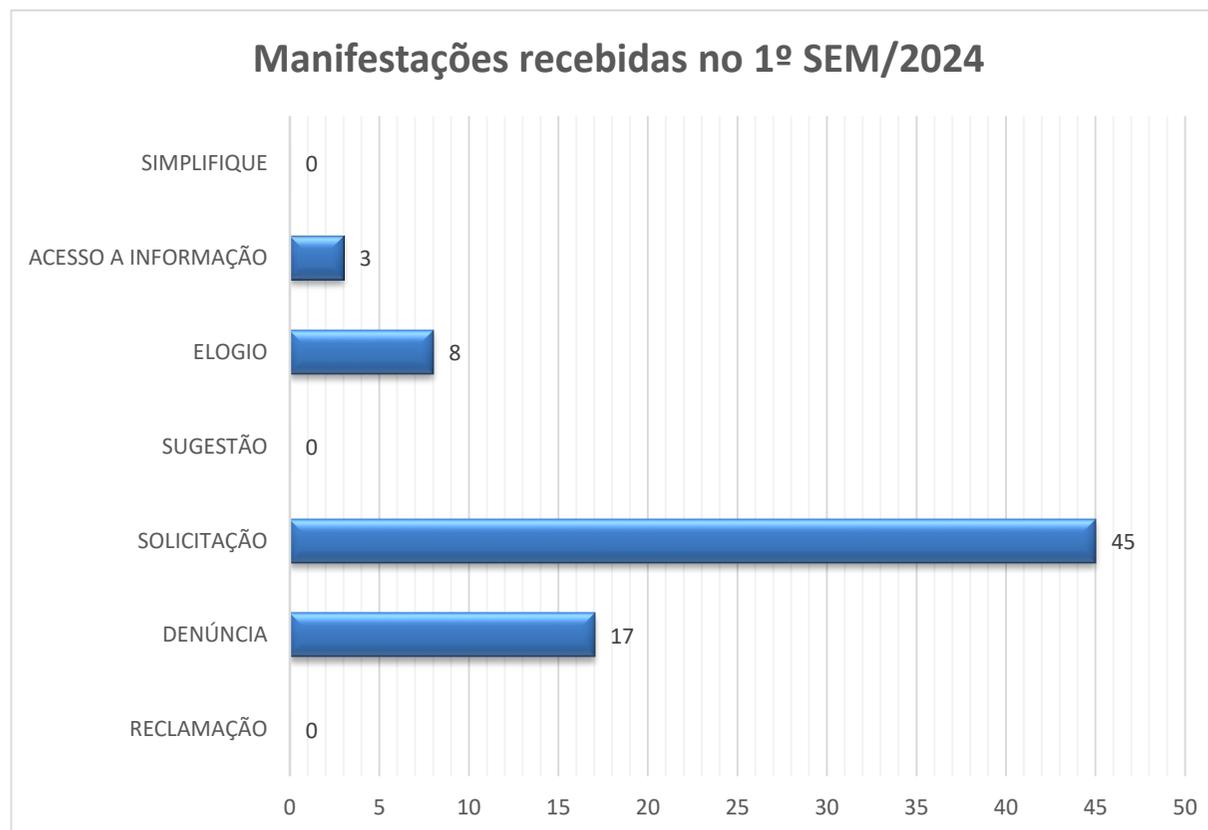
**VANÍSIA DE SOUSA SANTOS CAMILO - CEL QOCBM
OUVIDORA GERAL DO CBMRR**



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



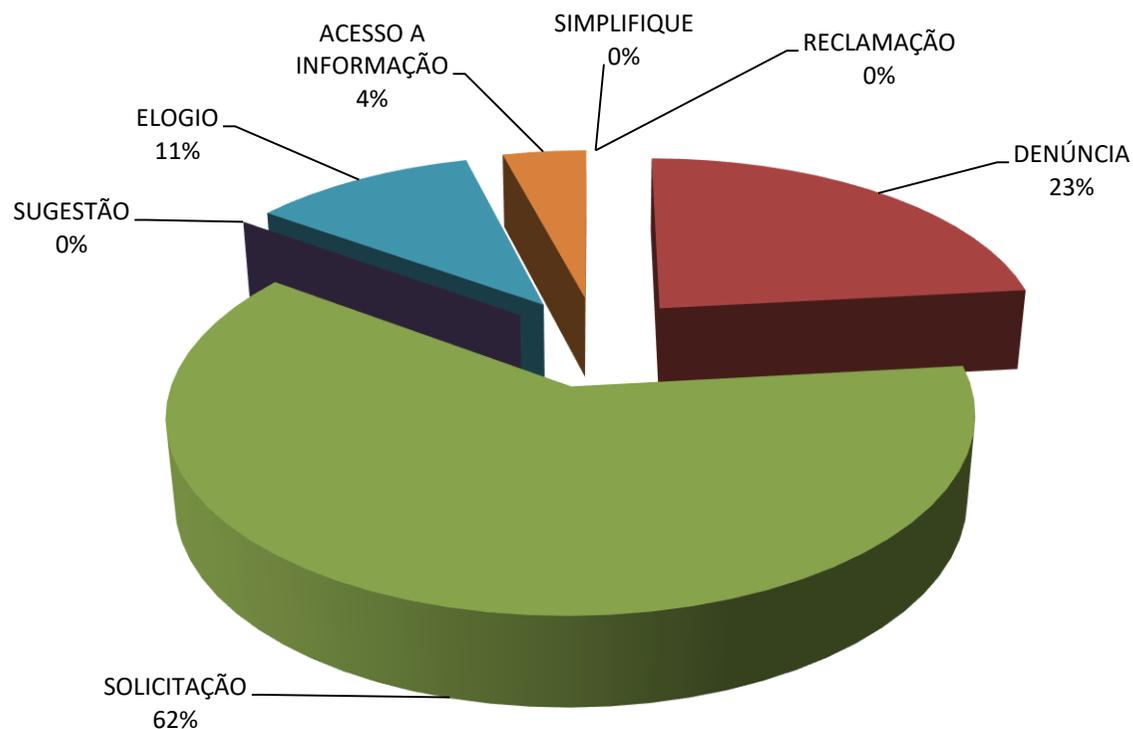
VI – GRÁFICOS DO 1º SEMESTRE



OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE RORAIMA
AV. VENEZUELA, 1271 – PRICUMÃ
OUVIDORIA@CBM.RR.GOV.BR
(95) 98416-3914

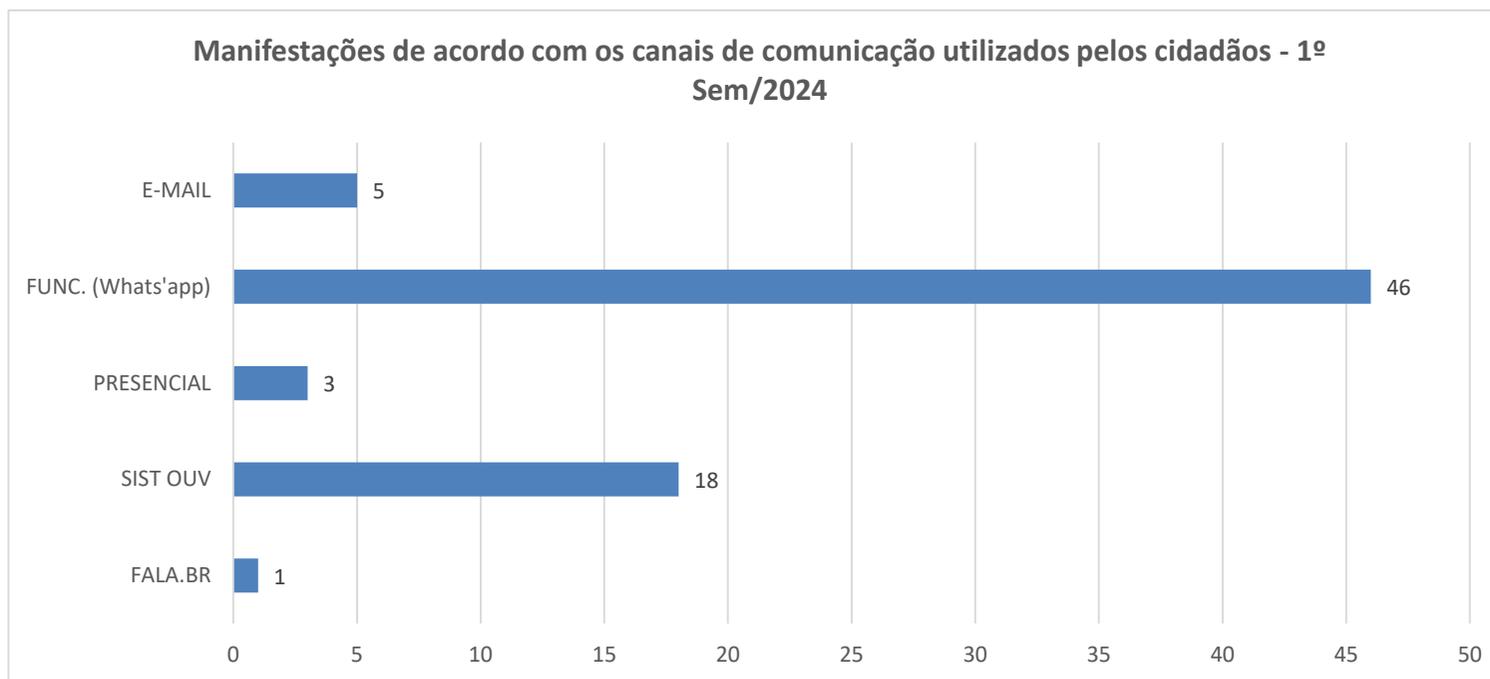


Manifestações recebidas no 1º SEM/2024



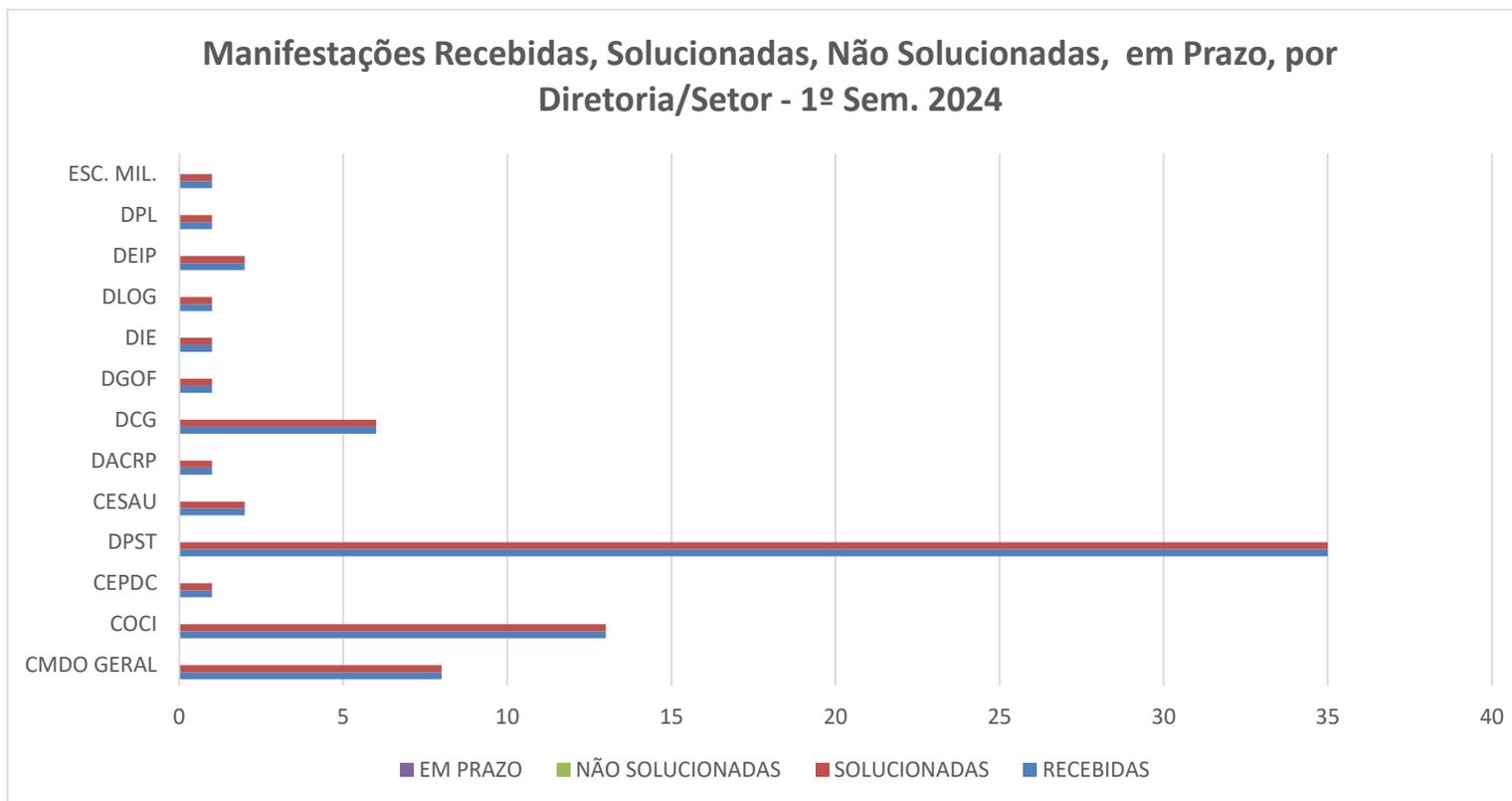


GOVERNO DE RORAIMA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
COMANDO GERAL
DIRETORIA DA CORREGEDORIA GERAL
SUBDIRETORIA DA OUVIDORIA
“Vida Alheia, Riquezas Salvar”





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





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

