



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 JULHO A 31 DE DEZEMBRO DE 2023 -

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 JULHO A 31 DE DEZEMBRO 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, 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 124 atendimentos entre 1º de Julho e 31 de Dezembro de 2023.



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



INFORMAÇÕES	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL DO SEMESTRE
ATENDIMENTOS	18	24	26	25	23	8	124

### III – MANIFESTAÇÕES

MANIFESTAÇÕES	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL DO SEMESTRE
RECLAMAÇÃO	0	3	0	1	0	0	4
DENÚNCIA	4	2	2	2	1	1	12
SOLICITAÇÃO	9	12	17	19	18	7	82
SUGESTÃO	1	1	1	0	0	0	3
ELOGIO	1	5	6	3	1	0	16
ACESSO A INFORMAÇÃO	3	1	0	0	3	0	7
SIMPLIFIQUE	-	-	-	-	-	-	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>124</b>

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 do CBMRR foi encaminhada para nós e repassamos via SEI para SEED para devidas providências.

Apenas 05 (cinco) denúncias foram realizadas de forma SIGILOSA e os denunciantes tiveram seus dados preservados. As demais 119 foram identificadas.

Dos 16 (dezesseis) elogios recebidos, 09 (nove) estão no Comando Operacional para publicação em Boletim Geral, 04 (quatro) estão pendentes de envio para análise do Subcomandante Geral, e 03 (três) já foram devidamente publicados.

Das 124 manifestações recebidas no semestre, temos 02 Acessos a Informação pendentes, devido a classificação documental, pois as informações foram consideradas sigilosas e a resposta será elaborada para os manifestantes em janeiro 2024.

### IV – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar de Roraima recebeu

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



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



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 Estatística – DIE, o Comando Operacional, a Diretoria de Pessoal e Legislação – DPL, a Diretoria de Ensino e Pesquisa, Centro de Saúde - CESAU, entre outros. Foram realizadas análises as quais serão apresentadas em reunião do Estado Maior Geral da Corporação, com finalidade de propor ajustes nos procedimentos realizados para melhoria do serviço prestado.

## **V – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No geral, a Ouvidoria da Corregedoria Geral do CBMRR conseguiu dar vazão a maior parte das manifestações, restando, portanto, concluir algumas que estão no prazo vigente. Nenhuma manifestação recebida pela Ouvidoria do CBMRR no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2023 ficou pendente de avaliação, direcionamento e/ou resposta dentro do prazo vigente.

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 2022 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).

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,



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



sendo recebidas 16 (dezesesseis) manifestações válidas, todas devidamente respondidas dentro do prazo vigente pelos setores internos e pela Ouvidoria ao Cidadão. Através do SISTEMA OUV CBMRR, o Cidadão pode acompanhar com o Protocolo de Manifestação o andamento de sua demanda.