



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

- 1º DE JANEIRO 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 – ANUAL

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 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 152 atendimentos entre 1º de Janeiro 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”



III – MANIFESTAÇÕES

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL DO 1º SEMESTRE	TOTAL DO 2º SEMESTRE	TOTAL ANUAL
RECLAMAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	4	4
DENÚNCIA	0	2	2	0	0	2	4	2	2	2	1	1	6	12	18
SOLICITAÇÃO	0	1	1	0	1	6	9	12	17	19	18	7	9	82	91
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	2	1	1	1	0	0	0	2	3	5
ELOGIO	0	0	0	0	0	1	1	5	6	3	1	0	1	16	17
ACESSO A INFORMAÇÃO	1	6	0	1	1	1	3	1	0	0	3	0	10	7	17
SIMPLIFIQUE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	9	3	1	2	12	18	24	26	25	23	8	28	124	152

A Ouvidoria do CBMRR recebeu duas manifestações fora de sua competência ou que precisasse ser encaminhada para outro órgão/entidade. As Manifestações eram direcionadas ao Corpo de Bombeiros do Distrito Federal e à Secretária Estadual de Educação - SEED, sendo devidamente direcionadas.

Apenas 06 (seis) denúncias foram realizadas de forma SIGILOSA e os denunciantes tiveram seus dados preservados. As demais 146 foram identificadas.

Dos 17 (dezessete) 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 04 (quatro) foram devidamente publicados.

Das 152 manifestações recebidas no ano, temos somente 02 Acessos a Informação pendente, devido à classificação documental, pois as informações foram consideradas sigilosas e a resposta será elaborada para os manifestantes em janeiro 2024, dentro do prazo legal.



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



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 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 janeiro 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



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



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 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.

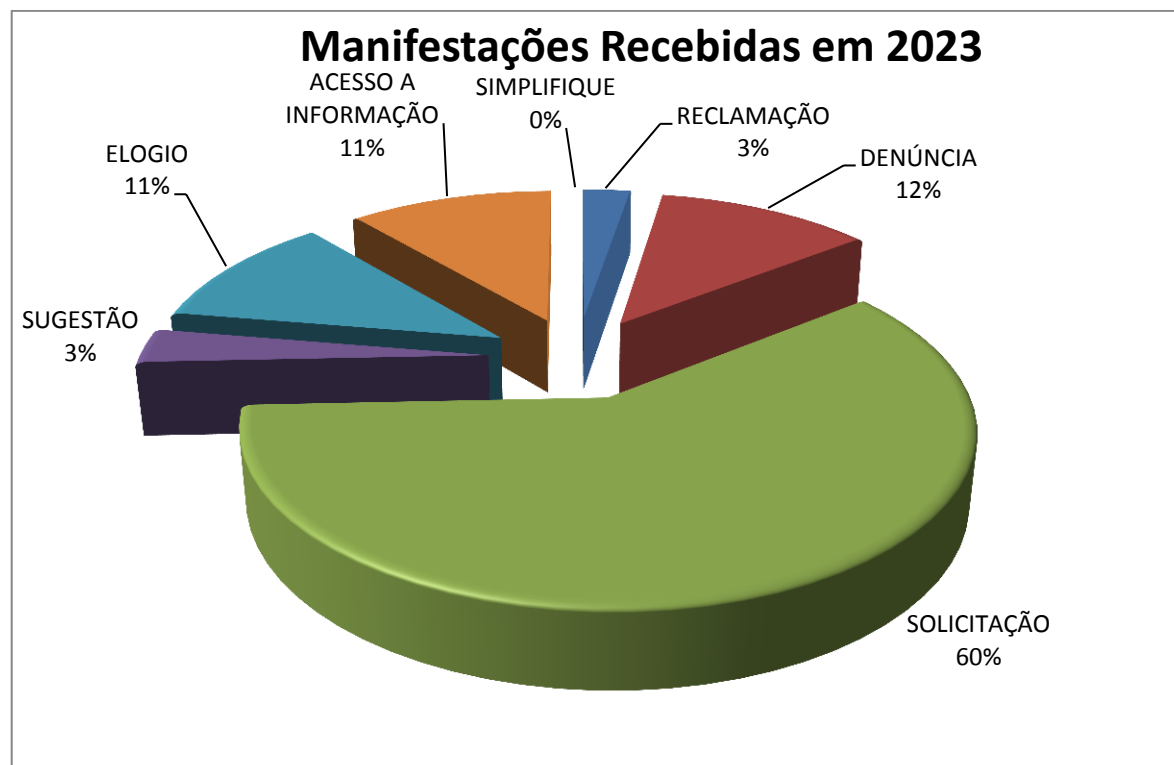
Vale salientar que houve um aumento considerável na demanda de manifestações e avaliamos positivamente esse aumento, haja vista que é fruto do trabalho de divulgação que a Ouvidoria fez em 2023, divulgando internamente e externamente os canais de recebimento de manifestações, solucionando cada manifestação recebida e sugerindo melhorias nos setores críticos.



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



V – GRÁFICOS DO ANO

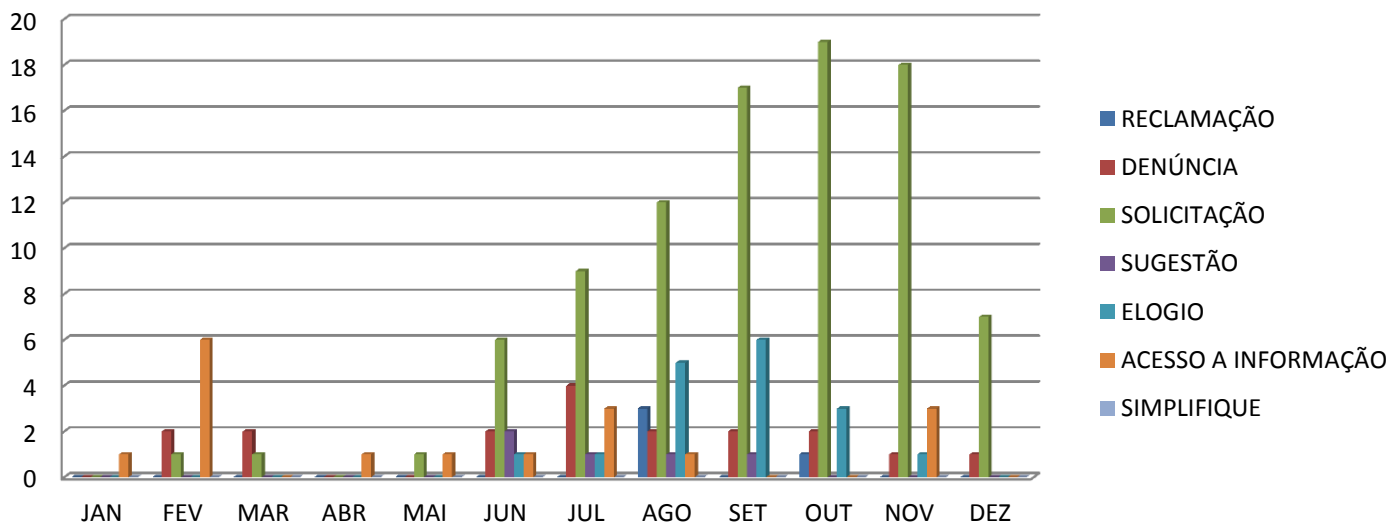




GOVERNO DE RORAIMA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
COMANDO GERAL
DIRETORIA DA CORREGEDORIA GERAL
SUBDIRETORIA DA OUVIDORIA
“Vida Alheia, Riquezas Salvar”



Acompanhamento anual das manifestações - Ouvidoria 2023





CANAIS DE ATENDIMENTO UTILIZADOS EM 2023

