



**CORPO DE BOMBEIROS
MILITAR DO AMAPÁ**

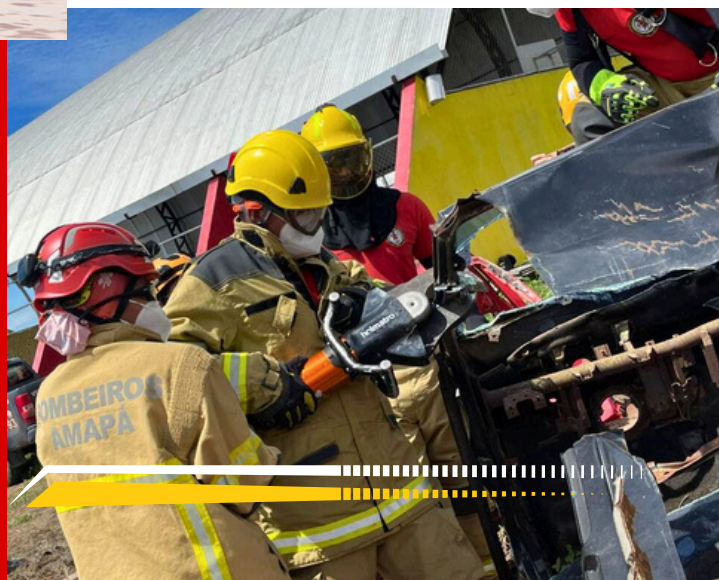
Carta de Serviços ao Cidadão

2026



**Atribuições
Visão
Missão
Valores**

**Canais de atendimento
Serviços oferecidos
Locais**



Apresentação

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de gestão pública que visa informar aos cidadãos sobre os serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros Militar do Amapá (CBMAP), seus compromissos e padrões de qualidade no atendimento, em cumprimento à Lei nº 13.460/2017. Este documento busca promover a transparência, o controle social e a melhoria contínua dos serviços oferecidos à sociedade amapaense.

Identificação do Órgão

Órgão: Corpo de Bombeiros Militar do Amapá (CBMAP)
Endereço: av.: Mendonça Júnior, 1647 - Central, Macapá - AP, 68900-068
Telefone: (96) 3212-7800
Website: www.bombeiros.portal.gov.br



Prédio comando-geral Foto: Maksul Martins

EXPEDIENTE

GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAPÁ

CLÉCIO LUÍS VILHENA VIEIRA

**COMANDANTE-GERAL DO CORPO DE BOMBEIROS
MILITAR DO ESTADO DO AMAPÁ**

CORONEL BM PELSONDRÉ MARTINS DA SILVA

**CHEFE DO CENTRO DE COMUNICAÇÃO
SOCIAL DO CBMAP**

TEN. CORONEL BM SANDRO SANCHES BARROZO

REDAÇÃO E ELABORAÇÃO

CAPITÃO BM MARCOS TUNAI DE SOUZA SENA

CAPITÃO BM ALDECI DE ARAÚJO PEREIRA

CAPITÃO BM THECE LENNON RODRIGUES FREITAS

**3º SARGENTO BM VERENNA CARLA DE MEDEIROS
ARAÚJO DOS SANTOS**

1967



SUMÁRIO

ASSUNTO	PÁGINA
Missão/visão/valores	4
Serviços oferecidos	5
Quem pode utilizar os serviços?	6
Quais documentos necessários?	6
Quanto custa os serviços?	6
Atividades operacionais e de urgências	7 e 8
Corregedoria e Ouvidoria	9
Ações de Comunicação	10
Utilidade pública	11
Vistoria Técnica	12
Projeto Social	13
Locais de atuação	14
Formas de participação do cidadão	15
Considerações Finais	16

MISSÃO VISÃO VALORES



CORPO DE BOMBEIROS
MILITAR DO AMAPÁ



fotografias: 3ºsgt Verenna



Missão:

Proteger a vida, o patrimônio e o meio ambiente, atuando na prevenção e no combate a incêndios, busca e salvamento, atendimento pré-hospitalar, ações de defesa civil e outras emergências, garantindo a segurança e o bem-estar da população do Amapá.

Visão:

Ser reconhecido como instituição de excelência na prestação de serviços de bombeiro militar e defesa civil, com atuação proativa, eficiente e inovadora, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do estado.

Valores:

- Hierarquia e Disciplina: Pilares da organização militar, que garantem a ordem, o respeito e a coesão da tropa.
- Coragem e Abnegação: Prontidão para enfrentar os riscos inerentes à profissão, com desprendimento e dedicação ao serviço público.
- Profissionalismo e Ética: Atuação técnica e responsável, pautada na honestidade, na imparcialidade e no respeito aos direitos humanos.
- Espírito de Equipe: Colaboração, união e solidariedade entre os bombeiros militares, para o alcance dos objetivos institucionais.
- Inovação e Melhoria Contínua: Busca constante por novas tecnologias, processos e conhecimentos, para aprimorar a qualidade dos serviços prestados.

SERVIÇOS OFERECIDOS

- ATIVIDADES OPERACIONAIS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
- AÇÕES DE COMUNICAÇÃO
- CORREGEDORIA
- OUVIDORIA
- VISTORIA TÉCNICA PARA ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO
- PROJETO SOCIAL BOMBEIRO CIDADÃO

FOTO: CAPITÃO SENA



QUEM PODE UTILIZAR OS NOSSOS SERVIÇOS?

TODOS OS CIDADÃOS.



FOTO: CAPITÃO BM SENA

QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA USAR OS SERVIÇOS?

- NOME DO SOLICITANTE;
- TELEFONE PARA CONTATO;
- ENDEREÇO DA OCORRÊNCIA;
- PONTO DE REFERÊNCIA;
- TIPO DE MATERIAL PREDOMINANTE EM CASO DE INCÊNDIO. JÁ EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIAS COM VÍTIMAS, REPASSAR TODAS AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA UM MELHOR ATENDIMENTO.

QUANTO CUSTA NOSSOS SERVIÇOS?

SEM CUSTOS.



DETALHES DOS SERVIÇOS

ATIVIDADES OPERACIONAIS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA



COMBATE A INCÊNDIOS

ATUAÇÃO NO COMBATE A
INCÊNDIOS EM
EDIFICAÇÕES, VEÍCULOS,
ÁREAS DE VEGETAÇÃO E
OUTRAS OCORRÊNCIAS.



BUSCA E SALVAMENTOS

OPERAÇÕES DE BUSCA E
SALVAMENTO
TERRESTRE, AQUÁTICO E
EM ALTURA, PARA
RESGATE DE VÍTIMAS EM
SITUAÇÕES DE PERIGO.



ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR

PRESTAÇÃO DE
PRIMEIROS SOCORROS E
TRANSPORTE DE VÍTIMAS
DE TRAUMAS, MAL
SÚBITO E OUTRAS
EMERGÊNCIAS MÉDICAS.

DETALHES DOS SERVIÇOS

ATIVIDADES OPERACIONAIS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA



ATENDIMENTO A ACIDENTES

RESPOSTA A ACIDENTES DE
TRÂNSITO,
DESABAMENTOS,
EXPLOSÕES E OUTRAS
OCORRÊNCIAS QUE
ENVOLVAM RISCOS À VIDA
E AO PATRIMÔNIO.



MERGULHO

ATIVIDADES DE
MERGULHO PARA BUSCA
E RESGATE EM RIOS,
LAGOS E OUTRAS ÁREAS
ALAGADAS.

INSTITUCIONAIS

Corregedoria:

Apuração de denúncias e irregularidades envolvendo membros do CBMAP.

Ouvidoria:

Recebimento de reclamações, sugestões, elogios e denúncias sobre os serviços prestados pelo CBMAP.

E-mail:
ouvidoria@sejusp.ap.gov.br

Canais de atendimento

Emergência (193): 24 horas por dia para situações de urgência e emergência.

Demais assuntos:
bombeiros.portal.ap.gov.br
/faleconosco

Canais de atendimento

Telefone: (96) 3212-7800
(Horário comercial)

Presencial: av.: Mendonça
Júnior, 1647 - Central
Macapá - AP,
68900-068

Endocomunicação:

Divulgação de atividades internas da instituição ao todo o CBMAP.

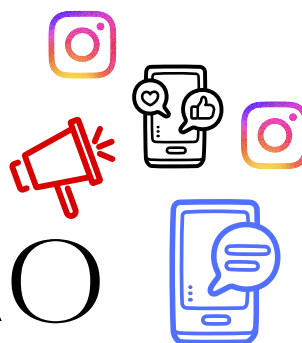
Comunicação social:

Divulgação social de solitação de doação de sangue.

(Qualquer pessoa pode solicitar)



ACÇÕES DE COMUNICAÇÃO



**CORPO DE BOMBEIROS
MILITAR DO AMAPÁ**

CENTRO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DO CBMAP – CECOMS

Canais de atendimento ao público:

Email:
cbmap.canal@gmail.com
Telefone/whatsapp:
(96) 96 9142-4820

Redes sociais

Instagram: @cbmap
Facebook: cbmap

Utilidade pública



PRAZO MÁXIMO DO ATENDIMENTO

12 horas

PÚBLICO-ALVO

Cidadão

CATEGORIA

Segurança Pública

TIPO DE ATENDIMENTO

Presencial



fotos: capitão Sena





Vistoria Técnica

para Alvará de Funcionamento

A Discip (Diretoria de Segurança Contra Incêndio e Pânico), é responsável pela análise e verificação das condições de segurança contra incêndio e pânico em edificações, para fins de emissão ou renovação de alvará de funcionamento.

Canais de atendimento:

site: discip.cbm.ap.gov.br





PROJETO SOCIAL

BOMBEIRO CIDADÃO

Desenvolvimento de atividades socioeducativas para crianças, adolescentes, visando promover a cidadania, a prevenção de acidentes e o desenvolvimento de habilidades e valores, e também noções de primeiros socorros.

O projeto é empenhado nos municípios de Macapá, Santana, Oiapoque e Laranjal do Jari.

INFORMAÇÕES MATRÍCULA: PROCURAR O PROJETO NOS QUARTÉIS DO CBMAP.





AONDE ESTAMOS:

GRUPAMENTOS EXISTENTES NO ESTADO DO AMAPÁ:

Macapá (1º Grupamento Bombeiro Militar, 2º Grupamento Bombeiro Militar – zona norte, 1º Subgrupamento Macapaba e Grupamento de Atendimento Pré-hospitalar);

Santana (5º Grupamento Bombeiro Militar);

Porto Grande (3º Grupamento Bombeiro Militar);

Laranjal do Jari (6º Grupamento Bombeiro Militar);

Vitória do Jari (8º Grupamento Bombeiro Militar);

e Oiapoque (7º Grupamento Bombeiro Militar).





Compromisso de qualidade

Formas de Participação do Cidadão

foto: sgt Verenna

- Atendimento imediato às chamadas de emergência.
- Profissionalismo e eficiência na prestação dos serviços.
- Atendimento humanizado e respeitoso ao cidadão.
- Transparência e clareza nas informações prestadas.
- Busca contínua pela melhoria dos serviços e pela satisfação do cidadão.
- Ouvidoria: Registrar sugestões, reclamações, denúncias e elogios.
- Conselhos Comunitários de Segurança (CONSEG): Participar das reuniões e colaborar com as ações de segurança pública.
- Programas de Prevenção e Educação: Participar de cursos, palestras e atividades educativas promovidas pelo CBMAP.
- Redes Sociais: Acompanhar as notícias e informações divulgadas nos canais oficiais do CBMAP.



VIDAS ALHEIAS, RIQUEZAS SALVAR!

CONSIDERAÇÕES FINAIS



A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO DO CBMAP É UM COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA, A EFICIÊNCIA E A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS À POPULAÇÃO AMAPAENSE. O CBMAP ESTÁ SEMPRE À DISPOSIÇÃO PARA ATENDER E SERVIR A COMUNIDADE, COM PROFISSIONALISMO, CORAGEM E DEDICAÇÃO.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO AMAPÁ
VIDAS ALHEIAS, RIQUEZAS SALVAR!