GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA DEFESA CIVIL
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR

Ouvidoria-Geral da SEDEC e CBMERJ

RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL

1º Trimestre / 2022

2022.1

Secretaria de Estado da Defesa Civil
Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro

ORGANIZADORES:

PAULUS JOSEPHUS DE ALMEIDA BARBOSA E **DACO** - Cel BM QOC/95
OUVIDOR-GERAL DA SEDEC /CBMERJ

CRISTIANO PINTO DOS SANTOS - Ten-Cel BM QOC/99
SUB-OUVIDOR DA SEDEC E CBMERJ

SANDRA REBELO BARCELLOS MONTASSIER - Ten-Cel BM QOS/Med/00
ALEXANDRA AUGUSTO **FERNANDES** - Maj BM QOS/Dent/00
RÔMULO CLAUDINO SANTOS DE SOUZA - Subten BM Q11/97
MARCELO **ALBERNAZ** DE FIGUEIREDO - Subten BM Q00/97
GLAUCIA ALVES SANTANA - 1° Sgt BM Q00/00
ALINE PEREIRA **ANCHIETA** - 1° Sgt BM Q00/00
COLABORADORES

2022

LISTA DE ABREVIATURAS

ACI	Assessoria de Controle Interno
CBMERJ	Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro
CGE	Controladoria-Geral do Estado
CGU	Controladoria-Geral da União
E-SIC.RJ	Sistema da CGE para registro de pedido de informação
FALA.BR	Sistema da CGU para registro de manifestação
LAI	Lei de Acesso à Informação
OG	Ouvidoria-Geral da SEDEC e CBMERJ
OGE	Ouvidoria e Transparência Geral do Estado
SEDEC	Secretaria de Estado da Defesa Civil
SUBSEDEC	Subsecretaria de Estado da Defesa Civil
UOS	Unidade de Ouvidoria Setorial
WPP	Whatsapp

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório tem por objetivo retratar o trabalho contínuo desenvolvido por esta Ouvidoria-Geral da SEDEC e CBMERJ na constante busca de melhorar seu desempenho, no cumprimento e acompanhamento dos prazos das respostas às manifestações que nos são endereçadas.

Em ato contínuo, após a análise e classificação das mesmas, encaminhamo-nas aos órgãos técnicos competentes, os quais retornarão as respostas tão almejadas. De posse de tais respostas, possamos responder aos anseios do cidadão que nos confiou tão nobre demanda. Quanto mais desenvolvermos nossos processos e controle, mais estaremos cumprindo nossa missão principal, que é tornar transparente as ações de melhoria dos serviços públicos prestados por essa honrosa instituição, servindo de instrumento de controle e participação do cidadão comum na administração pública.

SUMÁRIO

1. A OUVIDORIA-GERAL DA SEDEC E CBMERJ 7

2. A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA-GERAL DA SEDEC E CBMERJ 9

3. CANAIS DE ACOLHIMENTO DA OUVIDORIA-GERAL DA SEDEC E CBMERJ 11

4. SISTEMA "FALA.BR" (ANTIGO "E-OUV") 13

4.1. QUANTO AO TIPO DE MANIFESTAÇÃO: 13

4.2. QUANTO À CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO: 15

4.3. APRESENTAÇÃO DOS DADOS TABULARES ESTATÍSTICOS, NO PERÍODO 16

4.4. GRÁFICO MENSAL DO TIPO DE MANIFESTAÇÕES, NO PERÍODO 17

5. SISTEMA "E-SIC.RJ" 19

5.1. QUANTO AOS ESTÁGIOS DE TRATAMENTO 19

5.2. APRESENTAÇÃO DOS DADOS TABULARES ESTATÍSTICOS, NO TRIMESTRE 20

5.3. GRÁFICO MENSAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO, NO TRIMESTRE 20

5.4. GRÁFICO DO PERFIL DOS DEMANDANTES 21

5.5. QUANTO A CLASSIFICAÇÃO DOS RECURSOS 23

5.6. SOLICITAÇÕES DE RECURSOS DE 1ª, 2ª E 3ª INSTÂNCIAS, NO TRIMESTRE 24

5.7. GRÁFICO DO PERFIL DOS RECORRENTES EM 1ª, 2ª E 3ª INSTÂNCIAS 24

6. SISTEMA "OUVIDORIA" 27

6.1. QUANTO AO TIPO DE MANIFESTAÇÃO 27

6.2. QUANTO AO ANDAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES 28

6.3. APRESENTAÇÃO DOS DADOS TABULARES ESTATÍSTICOS, NO TRIMESTRE 29

6.4. GRÁFICO MENSAL DE MANIFESTAÇÕES, NO TRIMESTRE 30

CONCLUSÃO 33

1. A OUVIDORIA-GERAL DA SEDEC E CBMERJ

A Ouvidoria-Geral da SEDEC e CBMERJ foi criada no dia 19 de novembro de 2004, por iniciativa do Sr. Cel BM Carlos Alberto de Carvalho, então Secretário de Estado da Defesa Civil e Comandante-Geral do CBMERJ, através da publicação de sua Portaria CBMERJ nº 360, de mesma data, através do Processo nº E-27/0436/1000/2004, no âmbito da estrutura do CBMERJ.

Em momento posterior, esta mesma Ouvidoria-Geral fora também instituída por intermédio do Decreto Estadual nº 38.433, datado de 25 de outubro de 2005, tendo como missão assegurar ao nosso público interno e externo a oportunidade do exercício pleno da sua cidadania. Levá-lo a participar da gestão da SEDEC e do CBMERJ através dos nossos canais de contato; apresentar suas críticas, sugestões, elogios, reclamações e denúncias, contribuindo com os resultados obtidos, para o aperfeiçoamento dos processos operacionais e estratégicos das nossas organizações, e revertê-los em benefícios à sociedade fluminense, com a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Nossos valores são sempre pautados na EMPATIA, ACOLHIMENTO, TRANSPARENCIA, EFICIENCIA, JUSTIÇA, ETICA, RESPEITO E IMPARCIALIDADE.

O desenvolvimento de todo trabalho exercido pela Ouvidoria-Geral da SEDEC e CBMERJ está em conformidade com a legislação vigente que pode ser acessada através do link http://www.defesacivil.rj.gov.br/index.php/legislacoes.

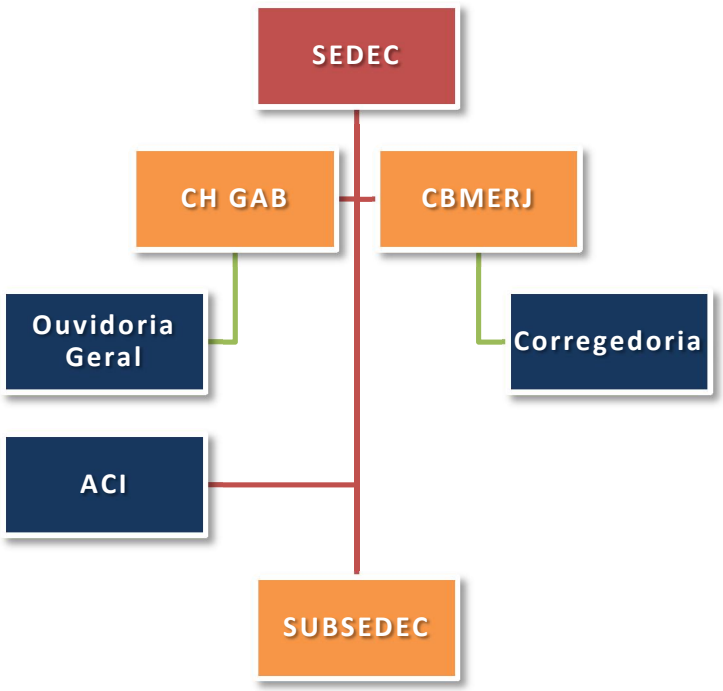
Através do presente Relatório Estatístico Trimestral de manifestações, apresenta-se os dados estatísticos relativos às manifestações acolhidas por esta Ouvidoria-Geral, nos canais de atendimento existentes, e que serão enumerados e legendados mais logo a seguir.

2. A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA-GERAL DA SEDEC E CBMERJ

A Ouvidoria-Geral da SEDEC e CBMERJ é um órgão pertencente administrativamente à subordinação direta da Chefia de Gabinete da SEDEC, porém tecnicamente se interrelaciona com a Controladoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE-RJ) (*link* http://www.cge.rj.gov.br/), através de sua Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro (OGE-RJ) (*link* http://www.cge.rj.gov.br/oge-2/), devido a isto a OG é uma Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS) e compõe a "Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro", instituída por intermédio do Decreto Estadual nº 46.622, de 03 de abril de 2019.

(1) ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DESTA OG (TECNICAMENTE):

(2) ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DESTA OG (ADMINISTRATIVAMENTE):



3. CANAIS DE ACOLHIMENTO DA OUVIDORIA-GERAL DA SEDEC E CBMERJ

A Ouvidoria-Geral da SEDEC e CBMERJ disponibiliza inúmeros canais de acolhimento às manifestações e solicitações de informação, por parte de nossa sociedade fluminense, em prol da devida e mister participação social no âmbito do CBMERJ e da SEDEC.

Pode-se elencar tais canais de atendimento como sendo:

(**1**) Presencial - que pode ser entendida como o manifestante se dirigindo às nossas dependências, no endereço:

"OUVIDORA-GERAL DA SEDEC E CBMERJ.

ENDEREÇO:

Praça da República, nº 45, Centro, Rio de Janeiro - RJ, CEP 20.211-005.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

SEGUNDAS A QUINTAS-FEIRAS: das 08h às 11h30min e das 13h às 17h.

SEXTAS-FEIRAS: das 08h às 12h.

"

(**2**) Correspondência - que ocorre através do envio de cartas ou telegramas, a esta Ouvidoria-Geral, no endereço acima mencionado.

(**3**) Sistemas informacionais - ocorre através de 03 (três) sistemas informacionais disponibilizados através da internet, a saber:

- Plataforma "Fala.BR" - Sistema de recebimento de manifestações e solicitações de informação, oferecido pela Controladoria Geral da União (Decreto 46.622/19);

- Sistema "e-SIC.RJ" - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão, com base na Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/11); que recebe solicitações de informações a respeito da Administração Pública, de quaisquer naturezas e sem necessidade de qual motivo ou explicação para a solicitação em lide.

- Sistema "Ouvidoria" - Sistema eletrônico próprio da SEDEC/CBMERJ, criado em 2011; com o objetivo de recebimento de manifestações e solicitação de

informações, seguindo a legislação vigente. Nesse sistema próprio, recebemos e encaminhamos aos órgãos da estrutura SEDEC/CBMERJ para apreciação e resposta ao manifestante, seguindo os mesmos prazos da LAI. Lembrando que quando as solicitações são públicas, liberamos a resposta de imediato.

(**4**) E-mails - que pode ser entendido como sendo a manifestação ou solicitação de informação realizada pelo usuário de nossos serviços, através de provedores de e-mails, que estão elencados a seguir:

- "ouvidoria@cbmerj.rj.gov.br" (possui uma capacidade muito pequena de armazenamento de mensagens); e,
- "ouvidoria.cbmerj@gmail.com".

(**5**) Telefones - que podem ser entendidos como sendo toda a manifestação ou solicitação de informação, provenientes dos manifestantes, através do emprego de aparelhos telefônicos (ou celulares), a saber:

- 0800 282 5070 (forma falada, e que não há custos aos usuários);
- (+55 21) 2334-9982 (forma falada, e que pode haver custos ao usuário);
- (+55 21) 98596-9522 (forma digitada através de Whatsapp (WPP).

Outrossim, neste momento, é importante ressaltar ressaltar que os canais de atendimento que porventura ocorrerem e que não sejam através dos sistemas informacionais acima, TODAS as manifestações são convertidas ou trazidas para dentro do sistema informacional "Ouvidoria", indistintamente, onde um número de protocolo é gerado e fornecido.

Desta forma, tal ato auxilia na constituição de uma melhor estatística, bem como, facilita ao acompanhamento do manifestante no andamento e obtenção de sua resposta definitiva, através da internet.

4. SISTEMA "FALA.BR" (ANTIGO "E-OUV")

O sistema informacional "Fala.BR" é de responsabilidade primária da Controladoria-Geral da União (CGU), por ser uma plataforma de nível federal, que repassa a cada gestor de um Estado a manutenção e emprego aos seus órgãos subordinados, conforme disposto no artigo 13, do Decreto Estadual nº 46.622/2019, disponível no link "https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f".

Este sistema se destina, na realidade desta SEDEC e CBMERJ, a receber TODA a manifestação proveniente de seus usuários, e preferencialmente SEM contar com os pedidos de informação, os quais são prioritariamente tratados no outro sistema ("e-SIC.RJ").

4.1. Quanto ao tipo de manifestação:

As manifestações recebidas através da Plataforma "Fala.BR" são dos seguintes tipos: Denúncia (Comunicação), Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão, conforme apresentados abaixo.

4.1.1 COMUNICAÇÃO

Forma anônima de apresentar uma Reclamação ou Denúncia. Na Comunicação, o acompanhamento do tratamento e a resposta conclusiva permanecem inacessíveis ao demandante.

4.1.2 DENUNCIA

Manifestação em que se comunica a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos, ou uma violação dos direitos humanos.

4.1.3 ELOGIO

Expressão de satisfação com o bom atendimento ou o bom serviço prestado pelo Estado.

4.1.4 RECLAMAÇÃO

Manifestação que visa demonstrar a insatisfação com um serviço público, seja por ineficiência do serviço prestado ou pela omissão de sua prestação.

4.1.5 SOLICITAÇÃO

Trata-se de uma manifestação referente a um atendimento ou à prestação de um serviço. Pode estar relacionada ao fornecimento de algo material ou à prática de uma ação por parte do Estado.

4.1.6 SUGESTÃO

Manifestação pela qual se apresenta uma idéia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

4.2. Quanto à classificação da manifestação:

As manifestações recepcionadas por esta OG são analisadas e tratadas, classificadas em estágios, conforme descrito a seguir.

4.2.1 ARQUIVADAS

Manifestações que não apresentaram elementos suficientes para dar andamento, ou não são de competência deste órgão.

4.2.2 CADASTRADAS

Manifestações em aberto, que foram registradas, mas ainda não possuem andamento.

4.2.3 CONCLUIDAS

Manifestações que se encontram encerradas, pelo envio de resposta conclusiva ao demandante.

4.2.4 COMPLEMENTADA

Manifestações que não continham informações suficientes para receber tratamento, e foram complementadas pelo usuário.

4.2.5 COMPLEMENTAÇÃO SOLICITADA

Manifestações que se encontram em estágio intermediário de tratamento, aguardando informações complementares por parte do demandante.

4.2.6 ENCAMINHADA OUTROS ORGÃOS

Manifestações recebidas, mas que pertence a outra ouvidoria de órgão ou entidade.

4.2.7 PRORROGADAS

Manifestações cujo prazo inicial de 30 dias foi prorrogado por igual período, conforme preceitua o art. 16 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

4.3. Apresentação dos dados tabulares estatísticos, no período

4.3.1 Quanto ao tipo de manifestação:

Item	Janeiro/2022	Fevereiro/2022	Março/2022	TOTAL
Comunicação	6	3	4	13
Denúncia	1	3	2	6
Elogio	1			1
Reclamação	2	4	1	7
Solicitação	3	6	5	14
Sugestão				
Total	13	16	12	41

Fonte: Dados da Plataforma Sistema "Fala.BR", no período de Janeiro a Março de 2022.

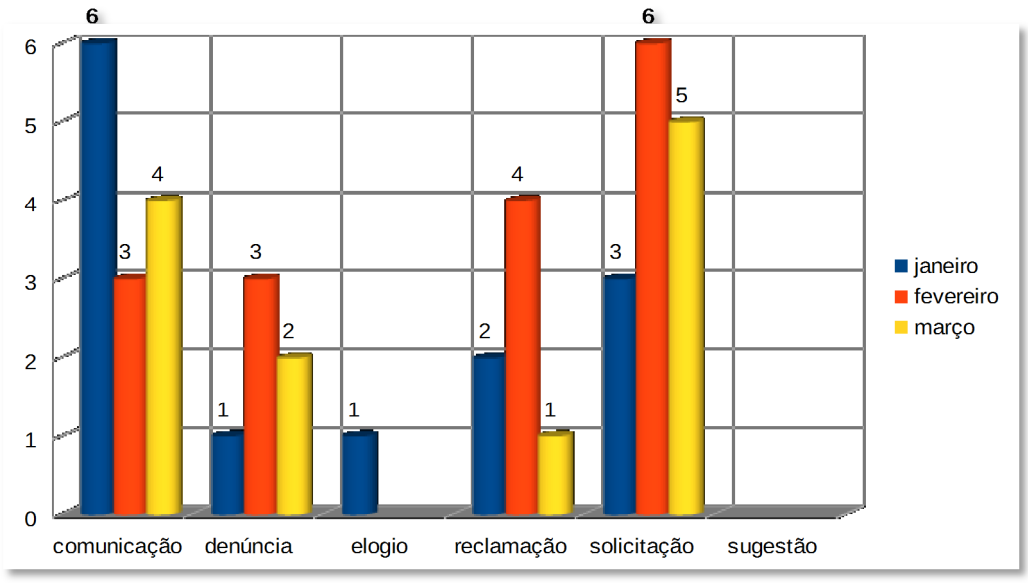
4.3.2 Quanto à classificação das manifestações:

Item	Janeiro/2022	Fevereiro/2022	Março/2022	TOTAL
Arquivadas			1	1
Cadastradas		1		1
Concluídas	13	15	9	37
Complementada				
Complementação Solicitada				
Encaminhada Outros Órgãos			2	2
Prorrogadas				
Total	13	16	12	41

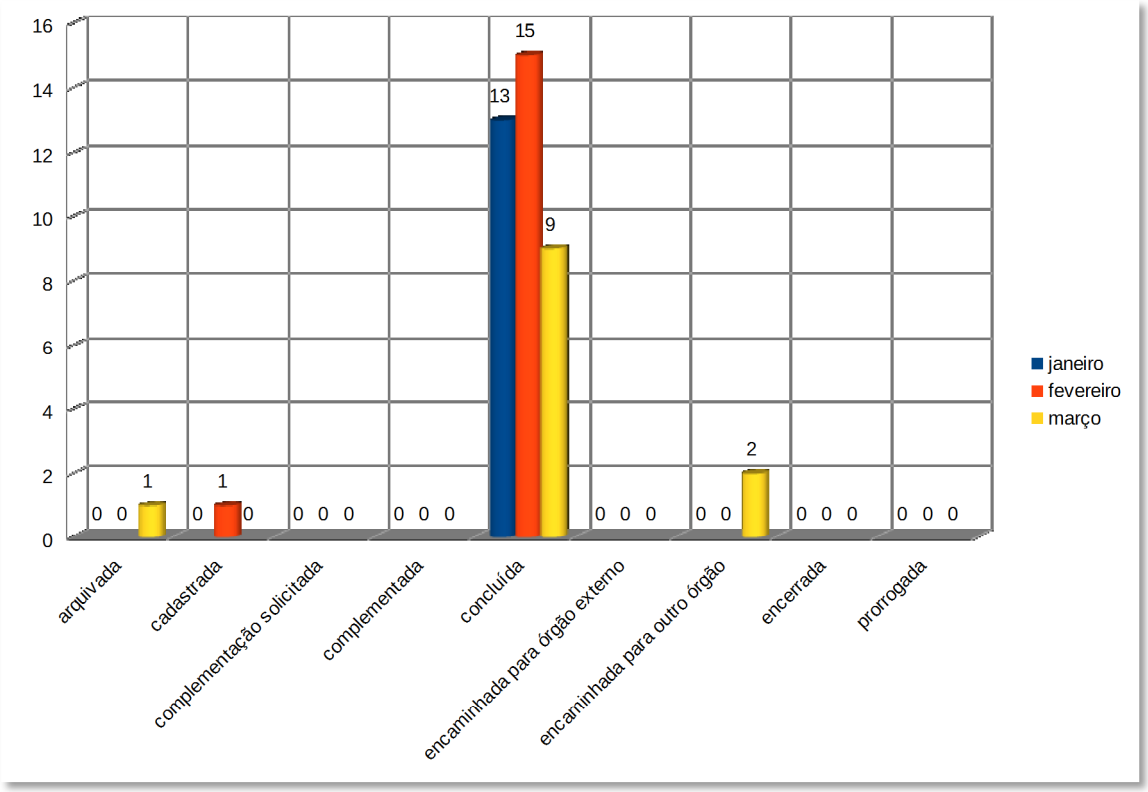
Fonte: Dados da Plataforma Sistema "Fala.BR", no período de Janeiro a Março de 2022.

4.4. Gráfico mensal do tipo de manifestações, no período

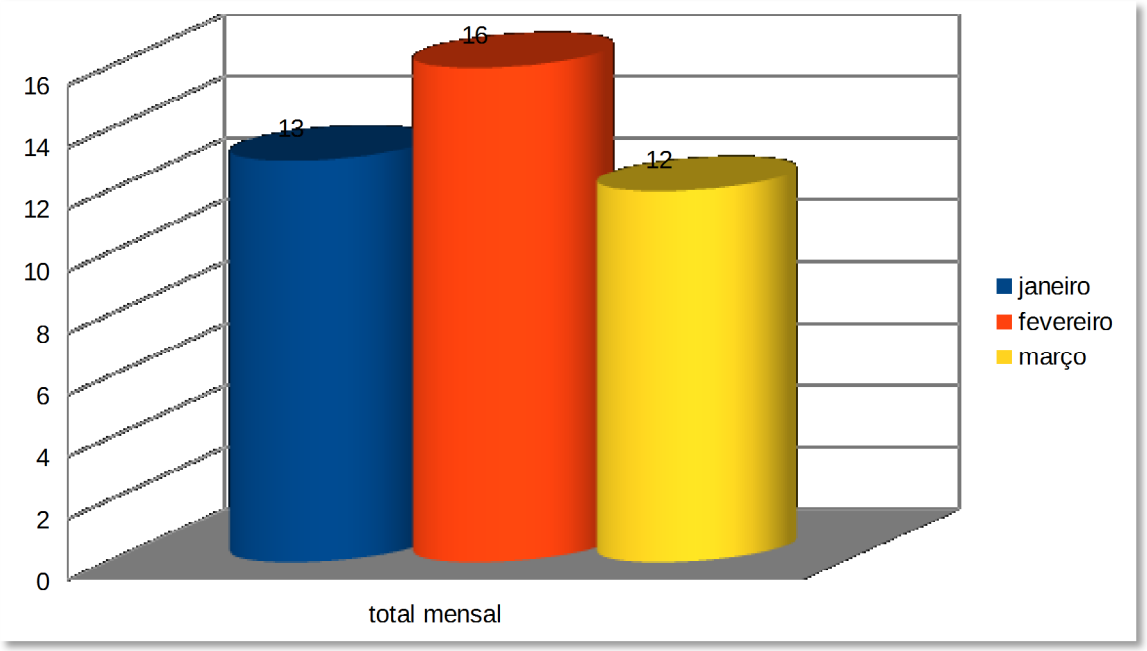
4.4.1 Quanto ao tipo de manifestação:



4.4.2 Quanto à classificação das manifestações:



4.4.3 Quanto ao total de manifestações:



5. SISTEMA "E-SIC.RJ"

O sistema informacional "e-SIC.RJ" está sob responsabilidade direta da Controladoria-Geral do Estado (CGE-RJ), tendo portanto o caráter estadual, no qual precipuamente esta OG lança ou trata todos os pedidos de informação neste sistema, disponibilizado no link "http://www.esicrj.rj.gov.br/".

Tal sistema, disponibilizado para o cumprimento da transparência passiva, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para esta OG.

5.1. Quanto aos estágios de tratamento

5.1.1 RESPOSTA ENVIADA

Pedido de informação concluído, com o envio da informação solicitada ao manifestante.

5.1.2 NEGATIVA ENVIADA

Pedido de informação restringido pelo órgão, por conter informações sigilosas, classificadas ou que envolvam dados pessoais.

5.1.3 EM ANDAMENTO

Solicitação em fase de tramitação, para o levantamento da resposta final, por vezes estarem sendo resolvidas pelos devidos órgãos competentes à tal resposta.

5.1.4 EM ABERTO

Pedido de informação protocolado, porém ainda não encaminhada para análise, ou ainda sem o tratamento adequando.

5.2. Apresentação dos dados tabulares estatísticos, no trimestre

5.2.1 Quanto ao tipo de pedidos de informação:

Item	Janeiro/2022	Fevereiro/2022	Março/2022	TOTAL
Solicitação de informação	10	14	13	37
Total	10	14	13	

Fonte: Dados do Sistema "e-SIC.RJ", no período de Janeiro a Março de 2022.

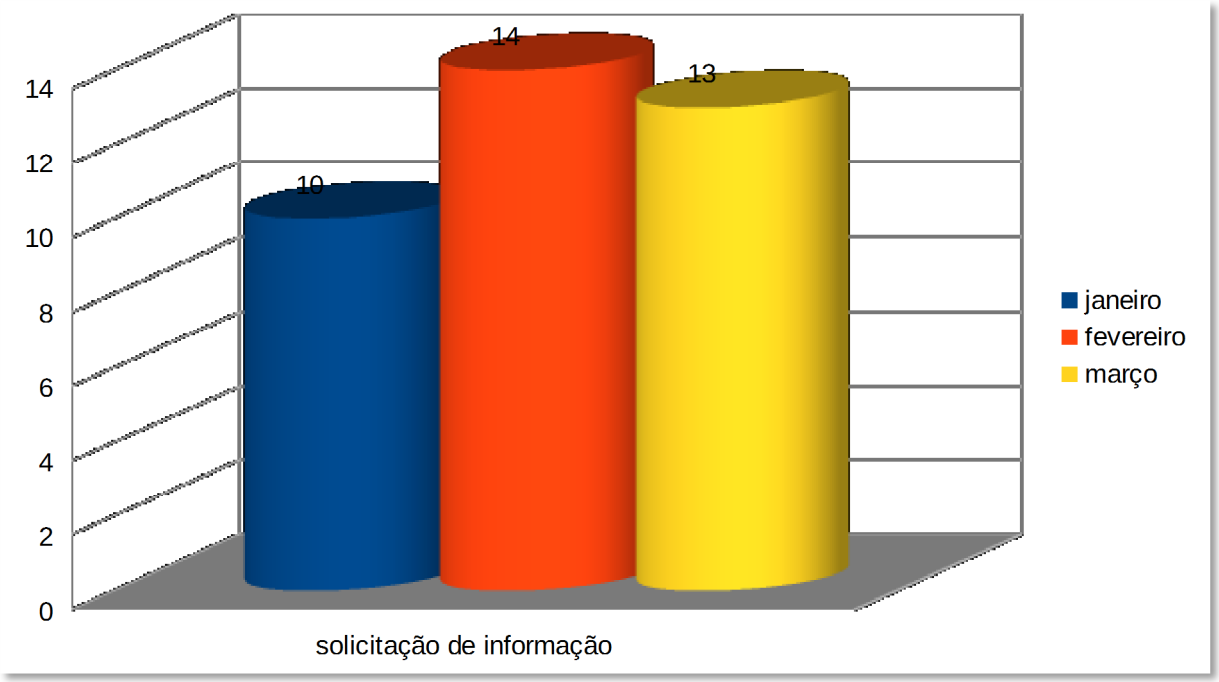
5.2.2 Quanto aos estágios de pedidos de informação:

Item	Janeiro/2022	Fevereiro/2022	Março/2022	TOTAL
Em aberto				
Em andamento	1	1	3	5
Resposta enviada	9	13	7	29
Negativa enviada			3	3
Total	10	14	13	37

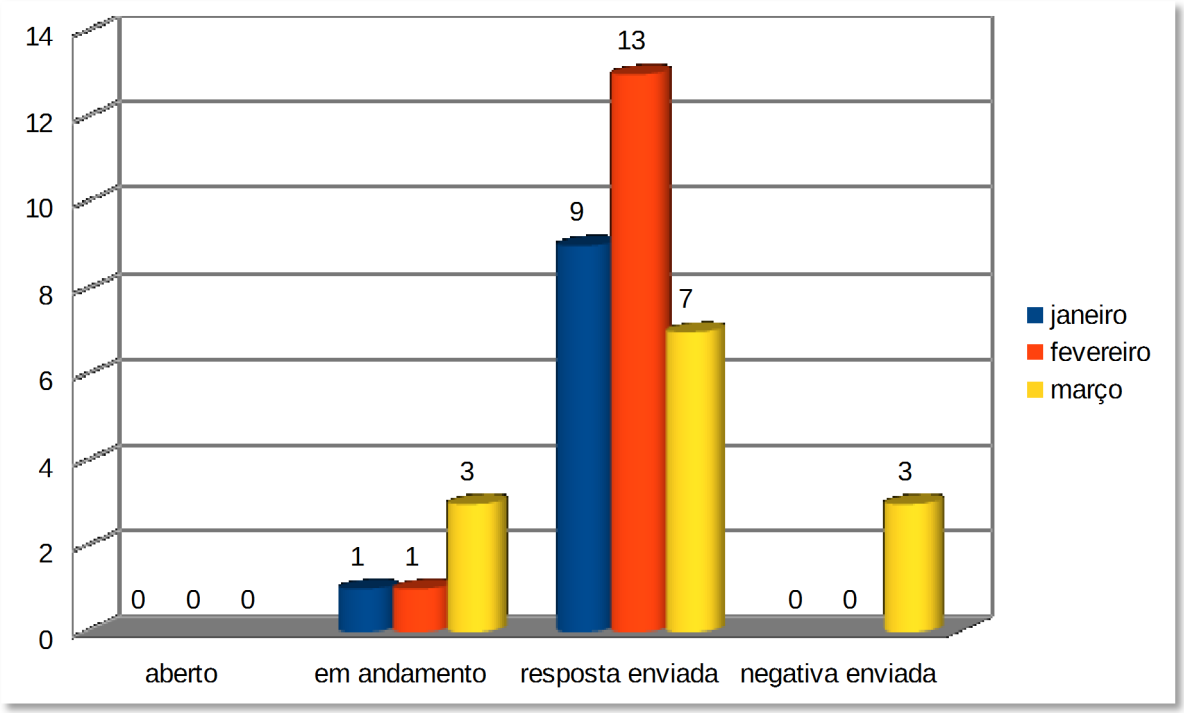
Fonte: Dados do Sistema "e-SIC.RJ", no período de Janeiro a Março de 2022.

5.3. Gráfico mensal de pedidos de informação, no trimestre

5.3.1 Quanto ao tipo de pedidos de informação:

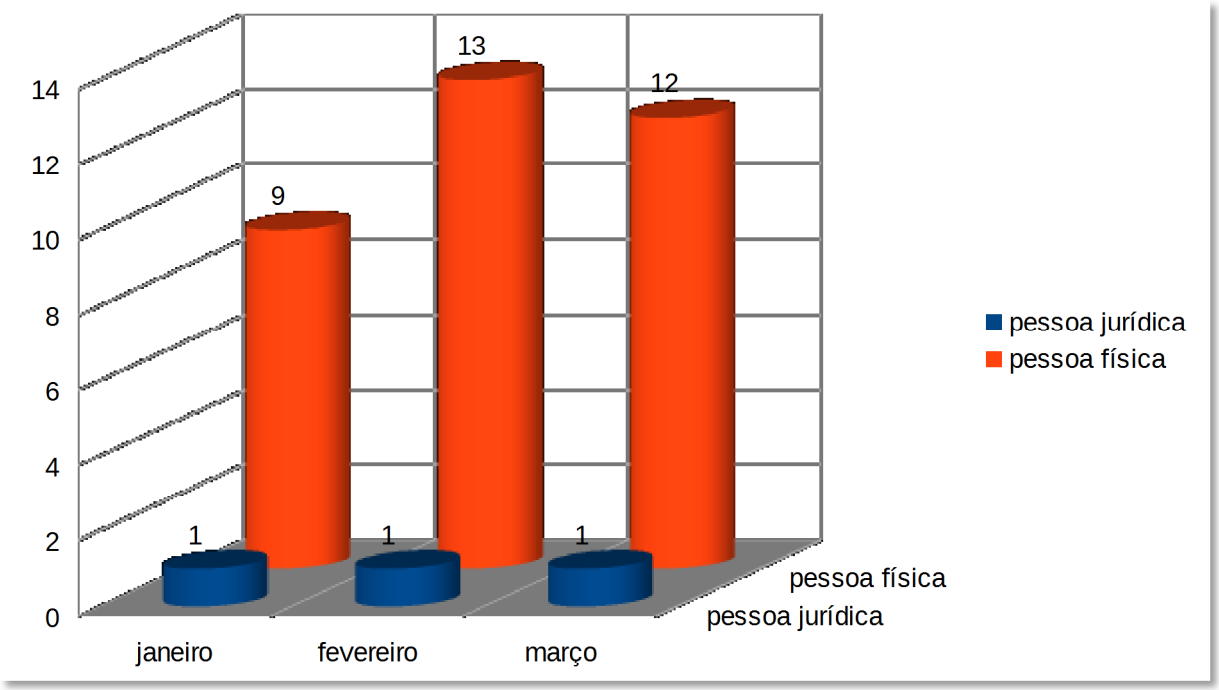


5.3.2 Quanto aos estágios de pedidos de informação:

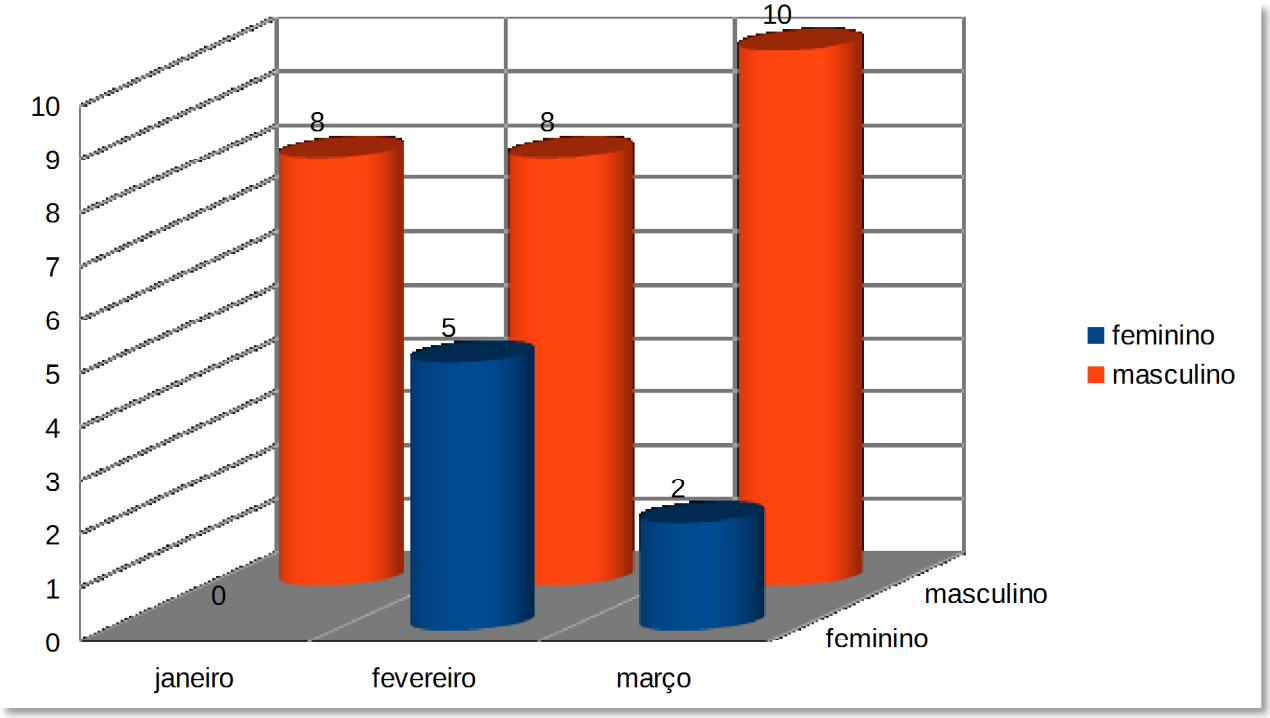


5.4. Gráfico do perfil dos demandantes

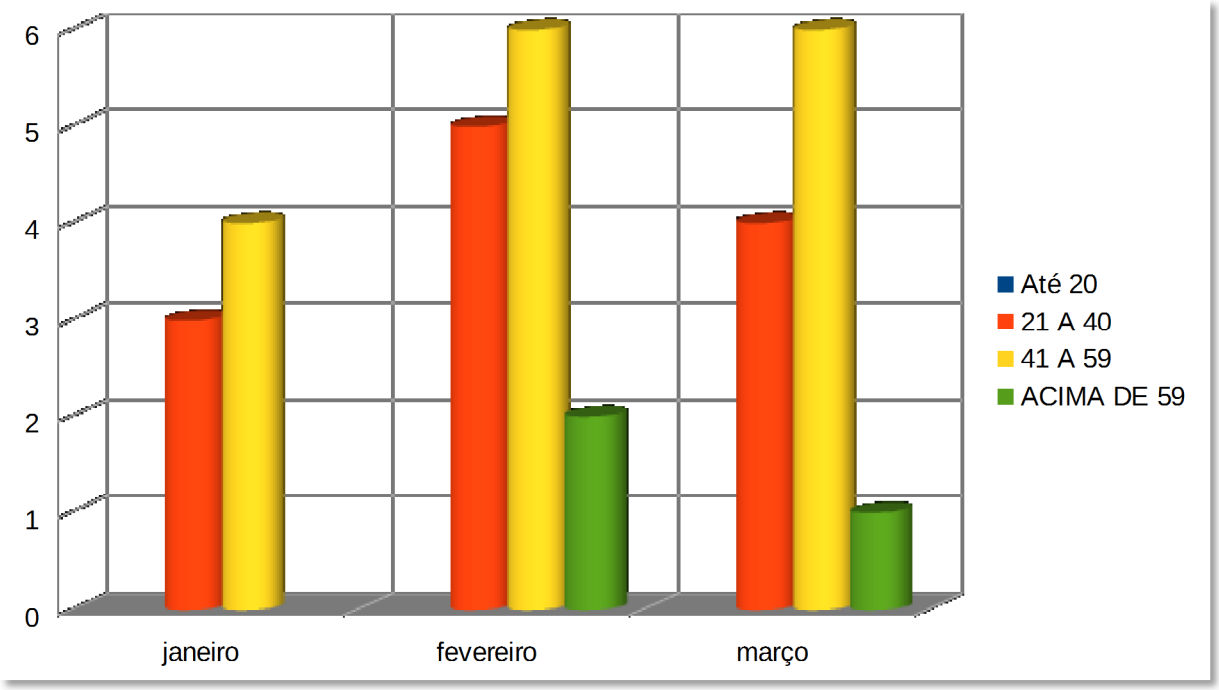
5.4.1 Pessoa Física ou Pessoa Jurídica



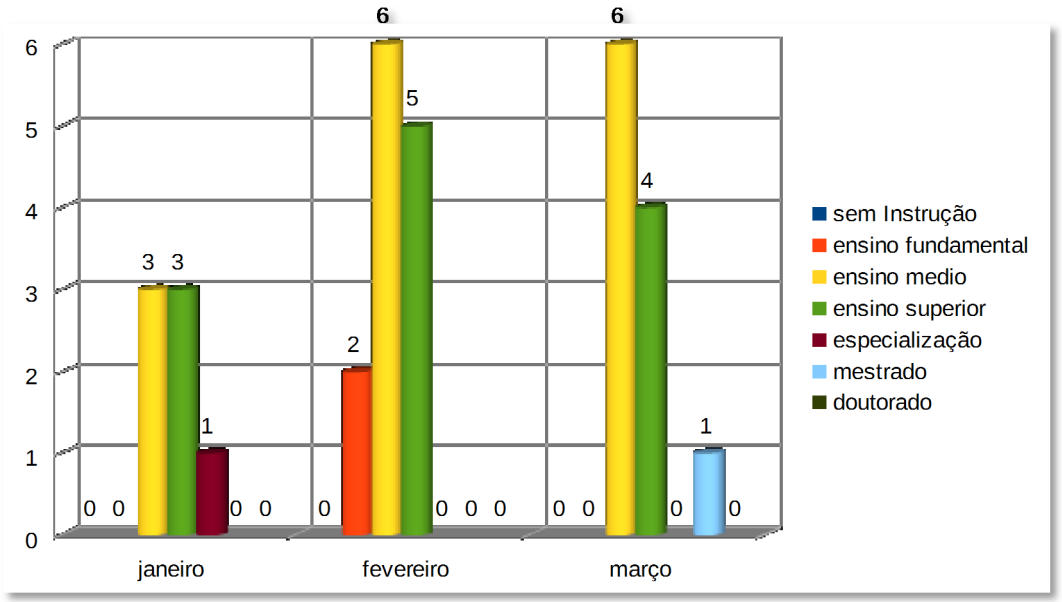
5.4.2 Gênero



5.4.3 Faixa Etária



5.4.4 Escolaridade



5.5. Quanto a classificação dos recursos

5.5.1 PROVIMENTO

Quanto às razões para o Provimento do recurso, pontificaram as situações em que as respostas diferiam do pedido solicitado ou não apresentavam justificativa para a negativa.

5.5.2 PROVIMENTO PARCIAL

A razão predominante para o Provimento Parcial do recurso é que só parte do pedido foi acatado pela OGE, com base na Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

5.5.3 NÃO PROVIMENTO

Os dois principais motivos que levaram ao Não Provimento dos recursos interpostos foram a inovação recursal, isto é, quando o recorrente apresenta novo pedido em sede de recurso; e o fato do pedido de informação versar sobre uma solicitação de providência (exemplo: movimentação processual), fugindo ao escopo da Lei de Acesso à Informação.

5.5.4 NÃO CONHECIMENTO

O Não Conhecimento deveu-se pelo conteúdo do Pedido/Recurso, alheio ao âmbito da Lei de Acesso à Informação.

5.5.5 PERDA DO OBJETO

A informação foi disponibilizada durante a fase de Instrução, incorrendo na Perda do Objeto do Recurso.

Essas decisões encontram-se disponíveis no Portal da Controladoria Geral do Estado, no endereço http://www.cge.rj.gov.br/oge/2020-2/.

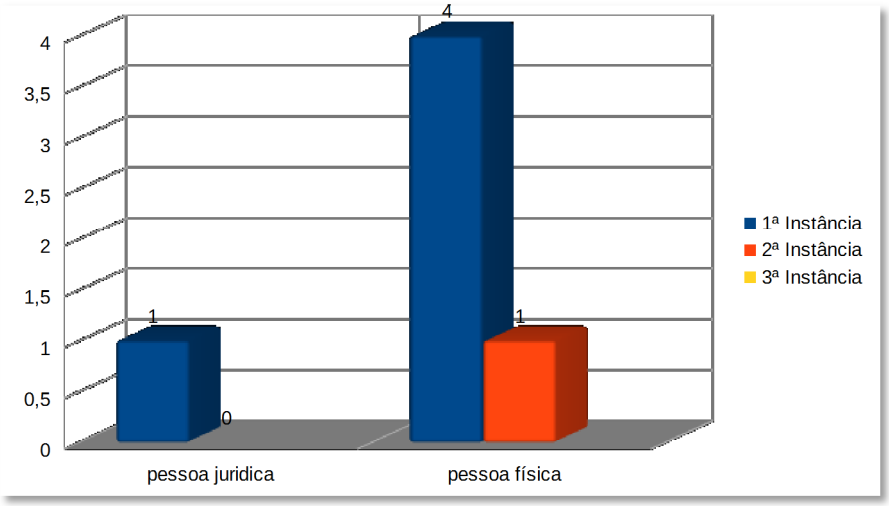
5.6. Solicitações de Recursos de 1ª, 2ª e 3ª Instâncias, no trimestre

Item	Janeiro/2022	Fevereiro/2022	Março/2022	TOTAL
1ª Instância		3	2	5
2ª Instância	1			1
3ª Instância				
Total	1	3	2	6

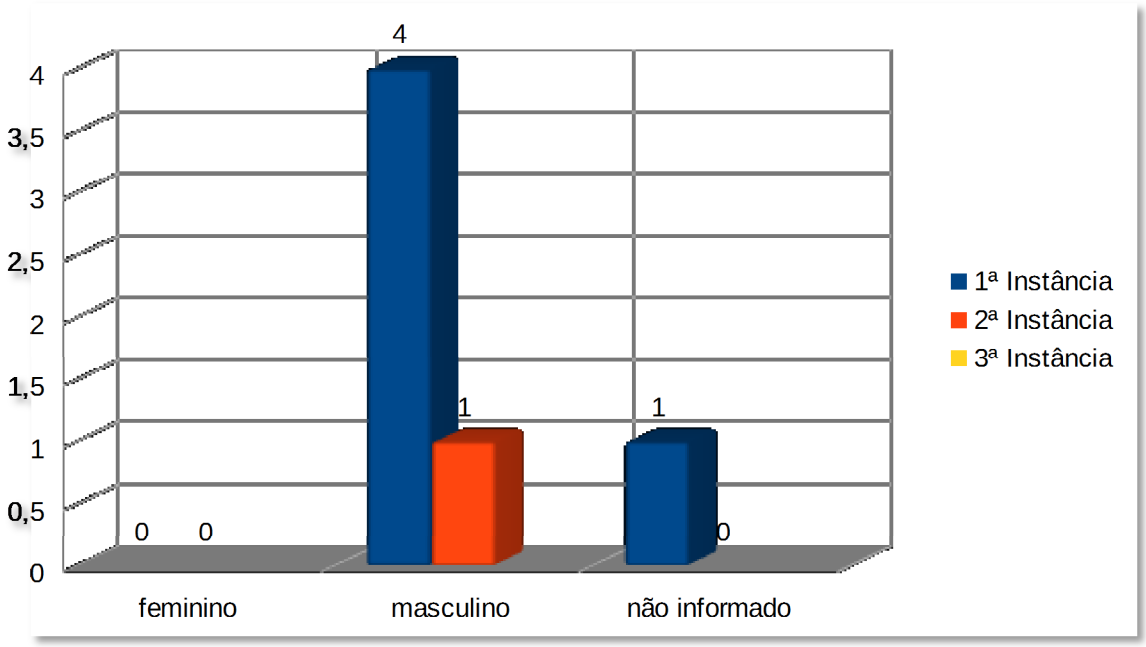
Fonte: Dados do Sistema "e-SIC.RJ", no período de Janeiro a Março de 2022.

5.7. Gráfico do perfil dos recorrentes em 1ª, 2ª e 3ª Instâncias

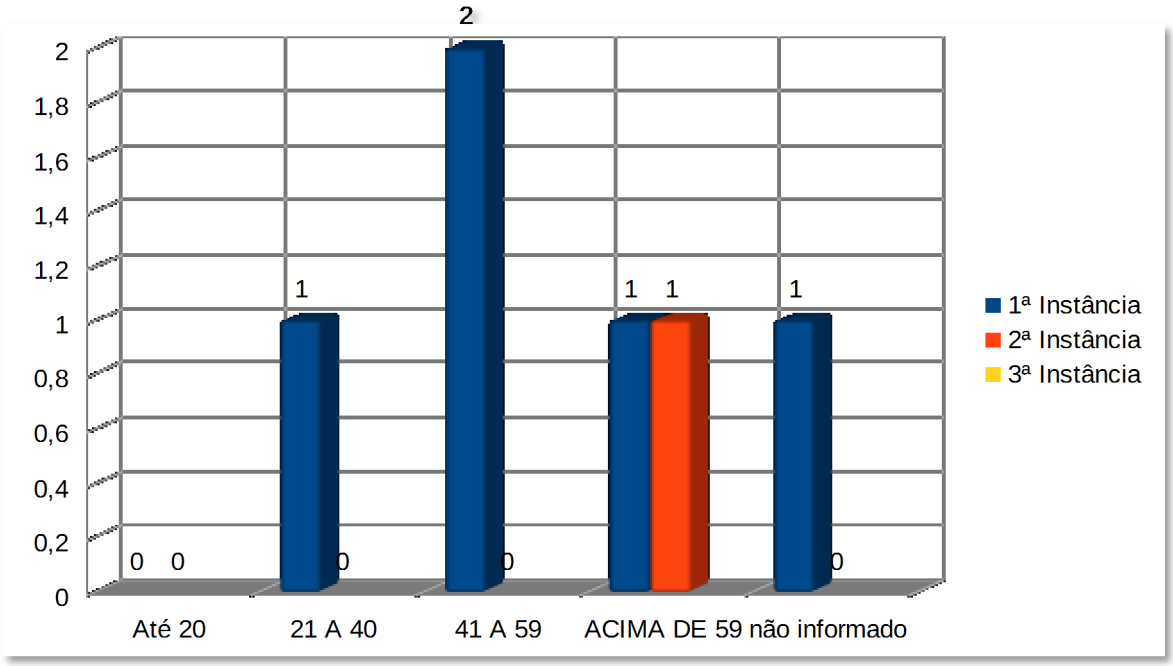
5.7.1 Pessoa Física ou Pessoa Jurídica



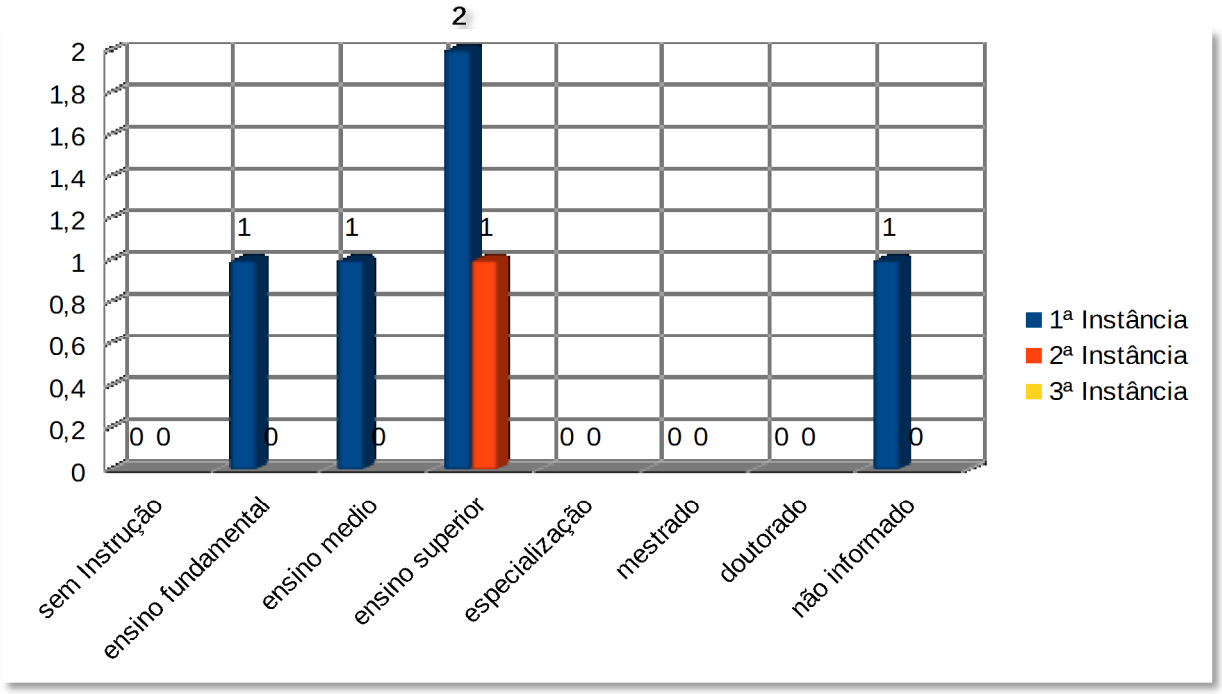
5.7.2 Gênero



5.7.3 Faixa Etária



5.7.4 Escolaridade



6. SISTEMA "OUVIDORIA"

O sistema informacional interno "Ouvidoria" se destina à recepção e entrada de manifestações quando realizadas pelos nossos usuários, através do próprio sistema no link "http://www.ouvidoria.defesacivil.rj.gov.br/index.php/component/manifestacao/", e encontra-se sob ingerência direta desta OG.

Em tal sistema, é possível realizar o registro tanto de manifestações (plano Ouvidoria) ou de pedidos de informação (plano Transparência).

6.1. Quanto ao tipo de manifestação

6.1.1 MANIFESTAÇÃO INCONSISTENTE

Forma de apresentar uma Reclamação ou Denúncia, na qual não obtemos dados mínimos para prosseguir com a manifestação. Neste caso, a resposta por parte dessa OG é imediata, ao manifestante, informando que por falta de dados não poderemos prosseguir e dando ao mesmo a opção de nos retornar com Dados suficientes para a que sua demanda tenha o andamento desejado.

6.1.2 DENUNCIA

Manifestação em que se comunica a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos, ou uma violação dos direitos humanos.

6.1.3 ELOGIO

Expressão de satisfação com o bom atendimento ou o bom serviço prestado pelo Estado.

6.1.4 RECLAMAÇÃO

Manifestação que visa demonstrar a insatisfação com um serviço público, seja por ineficiência do serviço prestado ou pela omissão de sua prestação.

6.1.5 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Trata-se de uma manifestação referente a um atendimento ou à prestação de um serviço. Pode estar relacionada ao fornecimento de algo material ou à prática de uma ação por parte do Estado.

6.1.6 SUGESTÃO

Manifestação pela qual se apresenta uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

6.2. Quanto ao andamento das manifestações

6.2.1 AGUARDANDO ANÁLISE:

Manifestações que foram registradas e que aguardam a análise e classificação por parte da equipe da Ouvidoria-Geral. Ainda não possuem andamento.

6.2.2 DESATIVADA:

Manifestações que apresentam indícios de práticas ilícitas na internet, tais como utilização de robôs para replicar mensagens sem conteúdo, sem o mínimo de informações plausíveis ou que apresentem elementos insuficientes para que se dê andamento.

6.2.3 TRAMITANDO:

Manifestações que se encontram encaminhadas ao setor técnico, aguardando a resposta pelo órgão técnico.

6.2.4 RESPONDIDA:

Manifestações que receberam resposta do órgão técnico e que foram devolvidas pelos mesmos à Ouvidoria-Geral para análise quanto a conformidade da resposta em relação a clareza e objetividade. Aguardando análise por parte da equipe Ouvidoria-Geral para liberação de resposta conclusiva ao demandante.

6.2.5 FINALIZADA:

Manifestações respondidas pelos órgãos técnicos e que após analise da equipe Ouvidoria-Geral, se encontram em conformidade quanto à clareza e objetividade referidas na lei das OGs, e foram então liberadas de forma conclusiva ao manifestante.

6.3. Apresentação dos dados tabulares estatísticos, no trimestre

6.3.1 Quanto ao tipo de manifestação:

Item	Janeiro/2022	Fevereiro/2022	Março/2022	TOTAL
Solicitação	56	75	51	182
Denúncia	25	43	33	101
Elogio	10	8	2	20
Informação	18	27	32	77
Reclamação	38	38	49	125
Inconsistente	50	64	72	186
Sugestão	1			1
Total	198	255	239	692

Fonte: Dados do Sistema "Ouvidoria", no período de Janeiro a Março de 2022.

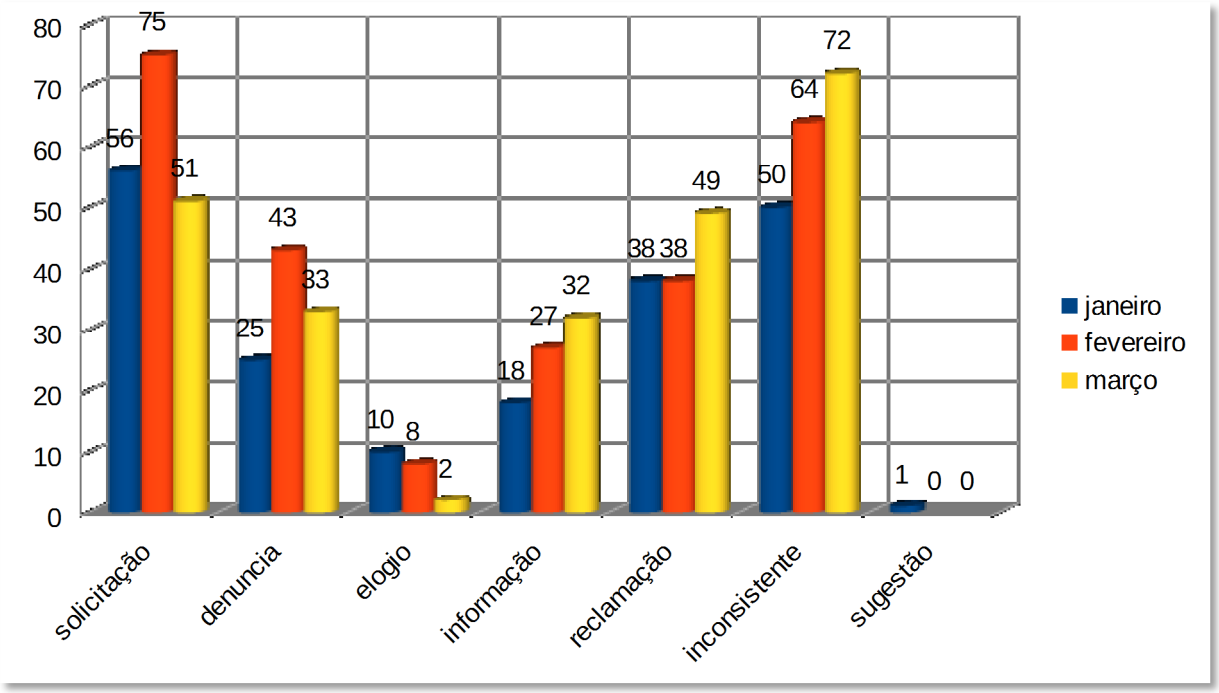
6.3.2 Quanto ao andamento da manifestação:

Item	Janeiro/2022	Fevereiro/2022	Março/2022	TOTAL
Aguardando análise				
Desativada		1	57	58
Finalizada	130	148	88	366
Respondida	2	3	3	8
Tramitando	66	103	91	260
Total	198	255	239	692

Fonte: Dados do Sistema "Ouvidoria", no período de Janeiro a Março de 2022.

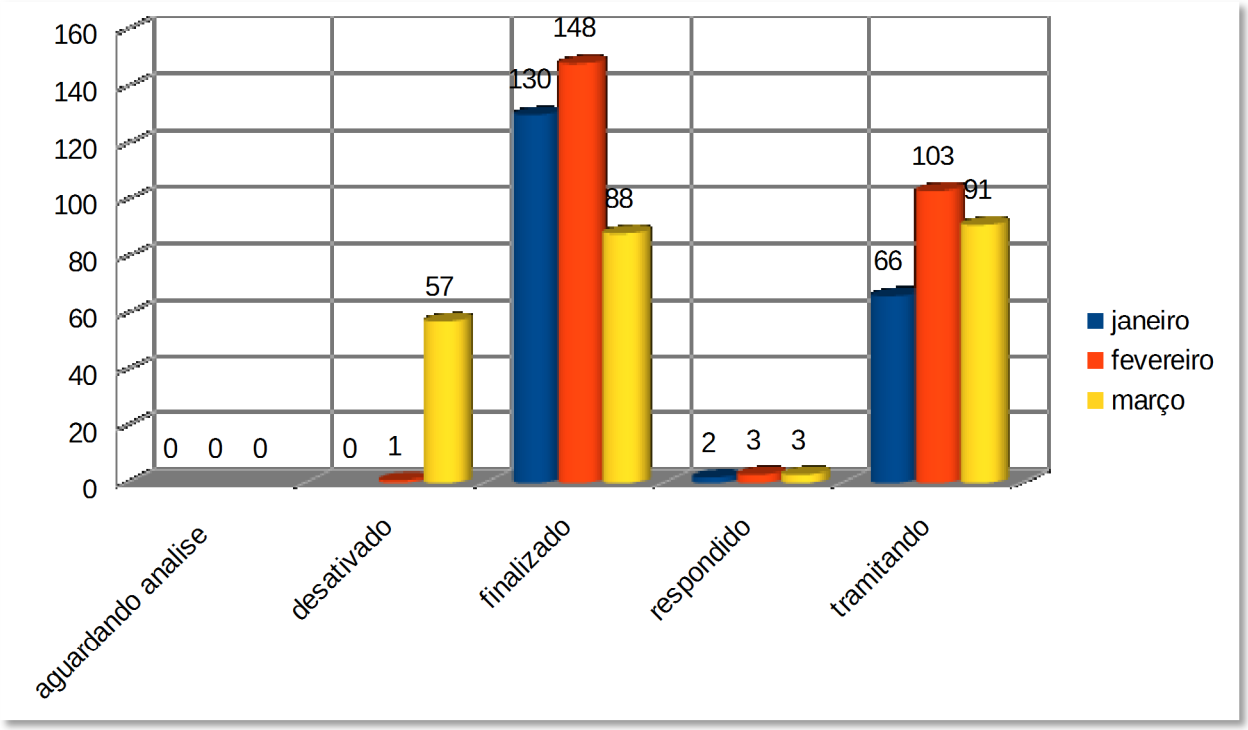
6.4. Gráfico mensal de manifestações, no trimestre

6.4.1 Quanto ao tipo de manifestação:



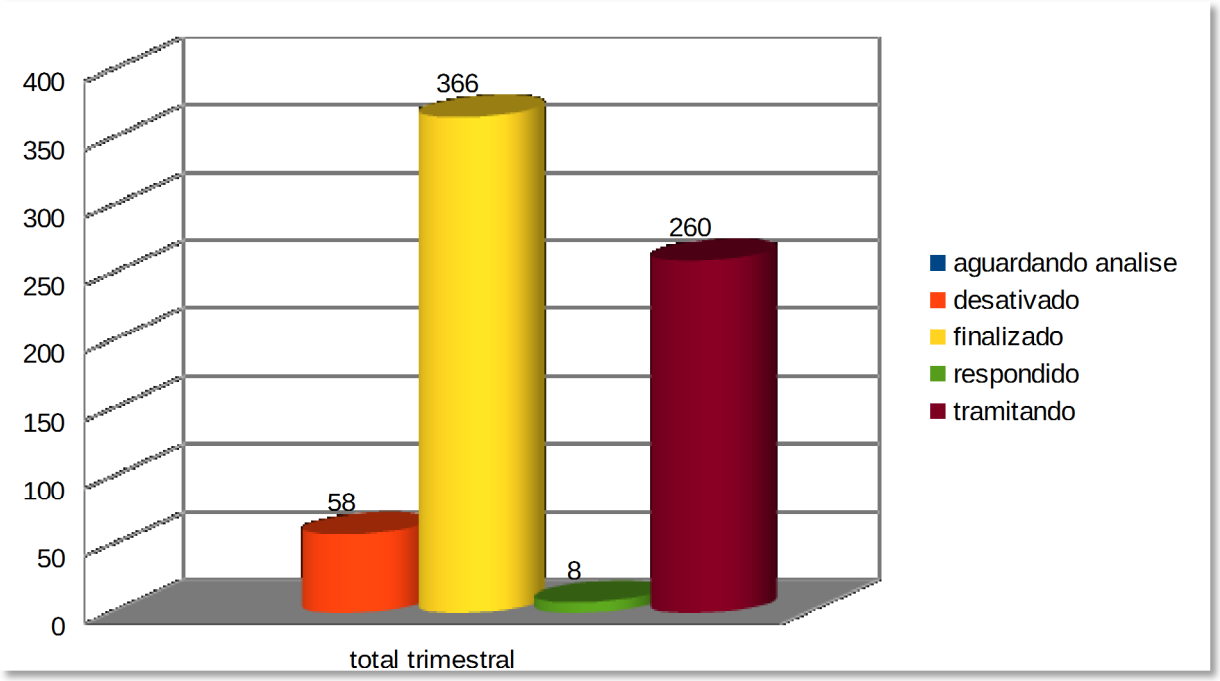
Fonte: Dados do Sistema "Ouvidoria", no período de Janeiro a Março de 2022.

6.4.2 Quanto ao andamento da manifestação:



Fonte: Dados do Sistema "Ouvidoria", no período de Janeiro a Março de 2022.

6.4.3 Quanto ao total de manifestações:



Fonte: Dados do Sistema "Ouvidoria", no período de Janeiro a Março de 2022.

CONCLUSÃO

Este relatório demonstra a positividade e empenho no desenvolvimento e implementação de ações nesta Ouvidoria-Geral da SEDEC e CBMERJ, desde julho de 2021, quando esta Ouvidoria traçou como meta principal alcançar a melhoria nos processos para atingirmos o grau de máximo de satisfação por parte de nossos usuários e assim cumprir de forma plena a nossa função.

Nossa missão em contribuir com a melhoria dos serviços públicos que o CBMERJ/SEDEC entrega à população, levando as demandas do cidadão comum a Administração Pública e intermediando as ações corretivas necessárias para que cheguemos à excelência. Trabalhamos com seriedade e presteza para atender às demandas do público, interno e externo, e sermos a voz dos mesmos junto a Secretaria Estadual de Defesa Civil e Corpo de Bombeiro Militar do Estado do Rio de Janeiro.

Melhoramos e ampliamos os nossos canais de acesso, com a implementação regular de um numero de whatsapp, disponibilização de um e-mail com capacidade muito aumentada de recepção de mensagens, visando melhorar a acessibilidade do cidadão a esta OG.

Aperfeiçoamos o site disponibilizando ainda mais informações relativas à Transparência Ativa e aumentando informações de cunho esclarecedoras para o cidadão

É fato que o acometimento da Pandemia do Covid -19 acarretou em maiores dificuldades no que diz respeito aos prazos de respostas, no entanto, tão logo os obstáculos da quarentena foram superados a equipe da Ouvidoria Geral da SEDEC dedicou-se a unir forças para atender não só em números, mas, sobretudo em qualidade nas respostas ás demandas dos cidadãos.

Após o arrefecimento da Pandemia provocada pelo novo vírus Coronavírus "COVID 19", retornamos com nosso atendimento presencial, cumprindo as normativas das autoridades sanitárias. Importante ressaltar que contamos com a dedicação e empenho de toda a nossa equipe para que pudéssemos chegar ao nosso objetivo.

Sabemos que as melhorias seguirão sendo desenvolvidas e implementadas e que algumas oportunidades de melhoria surgirão a despeito de todo esforço e dedicação de nossa força de trabalho.

Excelência não é apenas um destino a ser perseguido, mas um caminho longo a ser percorrido.

GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Estado da Defesa Civil
(SEDEC)

Corpo de Bombeiros Militar - RJ
(CBMERJ)

DEFESA CIVIL
OUVIDORIA GERAL

Ouvidoria-Geral da SEDEC e CBMERJ